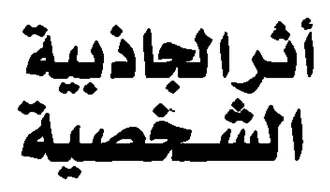


كيفية ترك انطباع دائم وقوى



أندرو لاى




أثر الجاذبية
الشخصية



كيفية ترك انطباع دائم وقوى

أندرو لاى





للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com

مزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: jbpublications@jarirbookstore.com

الطبعة الثالثة ٢٠١٠

المملكة العربية السعودية ص.ب. ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+ - فاكس ٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+



The Charisma Effect

How to make a powerful and lasting impression

Andrew Leigh



كتب تجعلك أفضل

كتب تجعلك أفضل: تجعل حياتك أفضل.. تجعل عملك أفضل.. تجعل شعورك أفضل، سواء كنت تريد تطوير مهاراتك الشخصية وتنميتها،

أو تغيير وظيفتك، أو تحسين أسلوبك الإدارى، أو تحسين مهارات التوصل لديك، أو زيادة دافعيتك والهامك فى العمل.

ومكتبة جرير لها الريادة فى تقديم جيل جديد من كتب تطوير المهارات، والحياة العملية، والقدرات البشرية.. كتب تتميز عن النوعية السائدة فى هذا المجال - سواء من حيث الموضوع أو المحتوى

أو طريقة التوصيل - وتتميز بالتفوق والحيوية بما يجعلك أفضل وبقدر أقل من الجهد.

كتب ذكية وملهمة مثلك تماماً.

مكتبة جرير.

نحن نكد فى عملنا - لذلك نوفر عليك الكد.

لمزيد من المعلومات حول منتجاتنا زوروا موقعنا:

www.jarrirbookstore.com

المحتويات

نبذة عن المؤلف

"**آنـدرو لاى**" هـو مدير ومؤسـس جمعية "مايـنـارد لاى أسوشـيتس"، وهى مؤسسـة تنمويـة واستشـارية تهـدف إلى الكشـف عـن القـدرات الكامنة للأفراد.

لبضع سنوات، عمل كاتبًا اقتصاديًّا فى جريدة الأوبزرفر، وفيما بعد عمل لسنوات طويلة مديرا مساعدا فى القطاع العام. له ما يزيد على الاثنى عشر كتابا فى الإدارة والقيادة والعروض التقديمية، وهو زميل معهد Chartered Institute of Personnel and Development.

شكر وتقدير

يتضمن هذا الكتاب مساهمات عدد من الأفراد الذين قرأوا المسودة بصدر رحب، وقدموا التعليقات والمساعدات بصورة أو بأخرى. وأخص بالشكر:

- "هنرى ستيوارت" من شركة هابى المحدودة، الذى ساعدنى على أن أضع الفكرة العامة فى إطار كتاب.
- وأعضاء مؤسسة ماينارد أسوشيتس التالية أسماؤهم: زميلى المدير "مايكل ماينارد" لملاحظاته الثرية والعميقة، و"بريدجت برايس" مديرة دورة "تأثير الشخصية"، و"أدريان جونز"، و"آن وولش"، و"باربرا ثورن"، و"بيل بريتن"، و"كارولين كينيدى"، و"دينا جرونيك"، و"جون سبنسر"، و"جويس ماسكيل"، و"روزانا ميسون"، و"ستيف بولتون"، و"سيوبهان ستامب".
- ومن خارج مؤسسة ماينارد لاى: "روجر تايلور" من تى موبايل، و"إيان كاتلر" من سكانديا، و"سوزان كولسون" من باركلى كارد، و"سيمون آدامز" و"أيدين لاى".

وأتوجه بالشكر أيضا إلى "داريون" و"أيدين لاى" على مساعدتهما التقنية فى موقع charisma_effect.com

كما قامت "سامنتا جاكسون" من بيرسون إيديوكيشن برعاية هذا الكتاب من البداية وحتى طبعته النهائية، وكانت عونا لى على الدوام.

وفى النهاية، أتوجه بشكرى الخاص إلى "جيليان لاى"، التى تجاوزت حد تلبية نداء الواجب رغم مشاغلها العديدة، وقدمت الكثير من التحسينات والاقتراحات العميقة.

أهدى كتابى هذا لـ"جيلى".

شكر وتقدير الناشر

نقدم شكرنا للجهات التالية على إعطائنا التصريح بإعادة استخدام المادة العلمية الخاصة بهم:

شكل غير مرقم ملك لمؤسسة "ماينارد لاى أسوشيتس" تم نشره فى العام ٢٠٠٧ وأعيد نشره هنا بتصريح. وجدول غير مرقم تعود حقوق الملكية الفكرية الخاصة به إلى "ميتش ديتكوف" و"ديف بولارد" و"تيم مور" و"كارولين آلين" لعام ٢٠٠٥؛ حيث تمت إعادة طبعه بتصريح منهم. ومربع بعنوان "كلمات تأثير ساخنة" تم تعديله بتصريح من "شيلى روز تشارفيت" (١٩٩٧) حيث ورد فى كتاب *Words That Change Minds: Mastering the Language of Influence*، الطبعة الثانية الصادرة عن كندل/هنت للطباعة. www.WordsThatChangeMinds.com.

وفى بعض الأحوال، لم نستطع أن نصل إلى أصحاب حقوق الملكية الفكرية للمواد المنشورة، ولسوف نقدر أية معلومات تساعدنا على معرفتهم.

المقدمة: توضيح مفهوم الكاريزما

"فى اللحظة التى سرتَ فيها فى مفترق الطرق، استطعتُ أن أعرف أنك رجل مميز، إنسان حقيقى". هذه الأغنية، التى غنتها المطربة المشهورة "شيرلى باسى"، هى تَذْكِرَة موسيقية بأن الناس تحكم علينا بعين عمياء، فالحكم على شخص ما ينبع من امتلاكه الكاريزما، أو عدمه.

وأوضح أنواع الكاريزما فى الغرب يظهر فى الشخصيات التى تتجاوز فى تأثيرها العمر الذى عاشوه مثل "غاندى"، والرئيس السابق "بيل كلينتون"، و"نيلسون مانديلا"، و"مادونا"، و"أوبرا وينفرى"، و"محمد على كلاى"، و"تشرشل"، والأم "تريزا"، و"ديزموند توتو".

ولكن لا يمكننا أن نتجاهل الصورة السلبية للكاريزما؛ فكل من "هتلر"، و"عيدى أمين" و"ماو تسى تونج"، و"إدوارد موجابى"، كلهم قاموا باستخدام الكاريزما فى التعبئة للحرب، وهو ما أدى إلى نتائج قاتلة ـ فالكاريزما و"الخير" لا يتفقان على الدوام.

الكاريزما و"الخير" لا يتفقان على الدوام.

ولقد اعتدنا كثيرا على كلمة كاريزما إلى درجة أننا لا نبذل أى جهد فى التفكير فى السبب الذى يجعلنا نراها بالصورة التى نراها عليها. فلا فهمنا للحامض النووى للكاريزما ولا تلقينا اللاواعى لها يمكنه أن يحد من قدراتنا على استخدامها بصورة إيجابية.

ويفترض المفهوم التقليدى للكاريزما أن عددا قليلا من الأشخاص الاستثنائيين هم فقط الذين يمتلكونها. ويتضمن هذا الفهم صفات غامضةً؛ سحرية فى الغالب، وأنك إما مولود بالكاريزما أو لا. إلا أن الكاريزما، كما سنرى، ليست فطرية بصورة كاملة، وإنما تعتمد على خلق علاقة بينك وبين الآخرين.

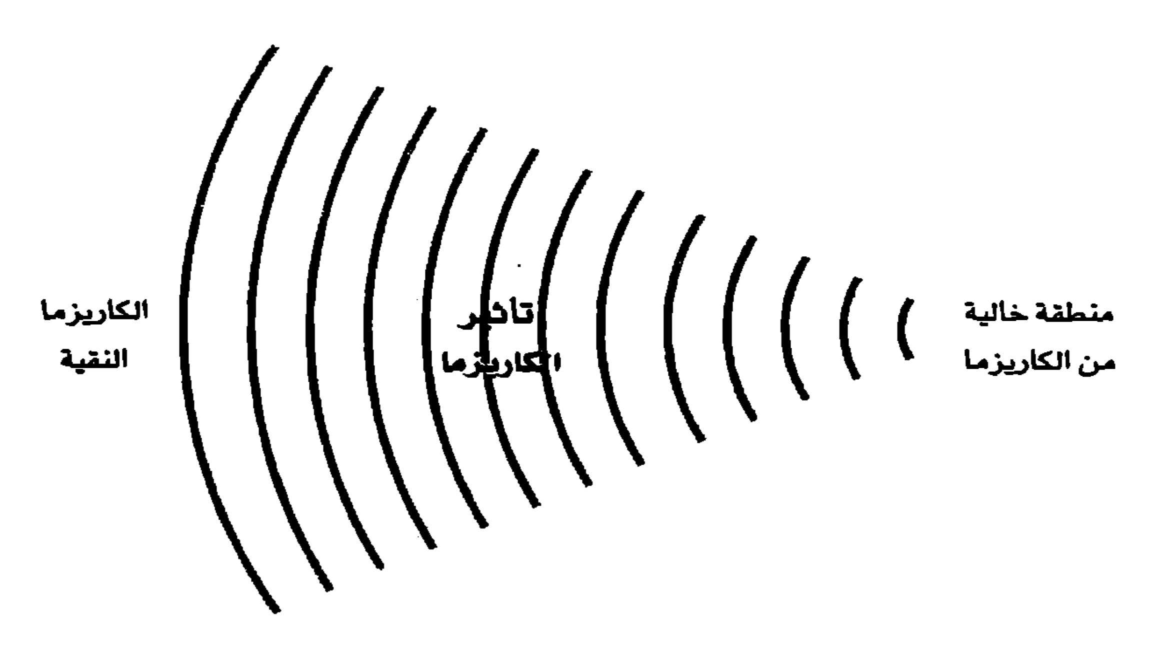
وامتلاك الكاريزما القوية فى الغالب يستحضر إلى الذهن شخصية تاريخية أو أحد المشاهير، أو قائدًا قويًا، أو شخصًا مشهورًا. ولا يتضح على الإطلاق ما هو السبب وما هو التأثير.

وبطرق كثيرة، يبدو من المريح أن ترى الكاريزما شيئا بعيداً عن المتناول، ومحفوظاً فى مكان آمن لأولئك الأشخاص الاستثنائيين الذين قُدِّر لنا أن نعجب بهم ونحسدهم بل وربما نخافهم، ولكن، هل تعنى الكاريزما القوية التى يتمتعون بها أن بقيتنا لا يستطيع أن يحدث تأثيرا بارزا وباقيا فى الذاكرة على الناس الذين نقابلهم؟ بالتأكيد لا.

هذه الفكرة المريحة الخاصة بأن الكاريزما شىء بعيد المنال تسمح لنا بأن نستثنى أنفسنا من أية محاولة جادة لاستغلال طاقاتنا الكامنة لإحداث تأثير قوى ودائم، ففكرة أن بوسعنا أن نكون أقوياء وقادرين على التأثير بصورة بارزة تبدو مستحيلة أو مرعبة، أو كليهما معاً.

وهناك جانب آخر يتحكم فى رؤيتنا للكاريزما وهو أنها تتضمن غالبا عددا كبيرا من البشر؛ فالفنانون المشاهير والقيادات الدينية والروحية والسياسيون رفيعو المستوى والعباقرة العسكريون كلهم أمثلة على الكاريزما الاستثنائية التى أثرت على عدد كبير من البشر.

إلا أنهم على الرغم من تأثيرهم الفائق للعادة وقدراتهم الكاريزمية البازرة يبقون بشراً، فمع كونهم مؤثرين بل ومثيرين للدهشة، فإن تأثيراتهم ليست سحرية، ولا خرافية، ولا حتى بعيدة المنال. فبدرجة ما، يستطيع كل منا أن ينتج صورة مخففة اسمها تأثير الكاريزما.



هذا التأثير يمكن تعلمه تماما، فالأمر كله يتعلق بالغوص داخل قدرتك الطبيعية على إحداث تأثير فعال، حتى إن كانت هذه القدرة خاملة أو لم يتم استغلالها. إن تأثيرك الشخصى هو تأثير الكاريزما، وسوف يتم استخدام المصطلحين للتعبير عن نفس المضمون على مدار الكتاب.

وبخصوص الادعاء بأنه بوسعك أن تزيد من مستوى تأثيرك، فإننى لا أقف وحدى؛ فقد سجل آخرون نجاحا فى تطوير هذه القدرة على الرغم من الخلافات البسيطة بينهم فيما يتعلق بالكيفية التى قاموا بها بذلك. فعلى سبيل المثال، يقول أحد التأويلات إن ذلك يحدث من خلال استخدام المرء للطاقة الكامنة وأن يصبح حاضرا بصورة كاملة. هذه بالتأكيد عناصر مهمة إلا أن الأمر أكثر عمقا من ذلك، وبالتأكيد يستغرق وقتا كى يتطور.

فوق وخارج خشبة المسرح

بمجرد أن يتم رفع الستار عن خشبة المسرح، نبدأ على الفور فى تقييم الشخصيات المختلفة، محاولين الوصول إلى معنى ما يجرى. والحياة الحقيقية أكثر بساطة، فلا توجد ستائر لنرفعها، وبدلا من ذلك، يمكننا أن نجد أنفسنا نؤدى أدوارا دون أن نعرف دائما الوقت الذى نكون فيه على خشبة المسرح أم خارجها.

من القصص الشهيرة أن "مارلين مونرو" خرجت للتسوق مع صديقة لها، وهى الصديقة التى شعرت بالدهشة لأن الناس لم يتعرفوا على النجمة المشهورة. وقد فسرت "مونرو" ما جرى بأنها لم تكن فى تلك اللحظات على خشبة المسرح، ولكى توضح فكرتها، "كشفت" عن هويتها كنجمة، وخلال دقائق، تزاحم الناس عليها طالبين توقيعها.

تقدم إلى وظيفة وسوف تعتبر نفسك خارج خشبة المسرح لأن المقابلة لم تبدأ بعد، لكن الستارة ترتفع حتى قبل أن تضغط على الجرس أو تعبر الباب، كما أنها ترتفع وأنت تتحادث مع موظف الاستقبال، وأنت جالس تنتظر، وعندما تصافح أحدهم، وعندما تجلس وأنت تقرأ قبل بدء المقابلة.

ويتذكر "آلان لايتون"، رئيس البريد الملكى البريطانى، تجربة ما فى إحدى الشركات عندما تتبع تقدم حوالى خمسين من الموظفين على مدار عشر سنوات. وفى سن مبكرة نسبيا، كانوا قد ترقوا من وظائفهم الأولية إلى الوظائف التى تلى مستوى مجلس الإدارة مباشرة. ويقول: "إن أكثر شىء وجدنا أنه يشكل قاسما مشتركا بينهم هو الانطباع الأول للمدير الذى كان جالسا فى الحجرة عندما يتم تعيينهم - الحدس. وأصبح ذلك جزءا من المنظومة التى يتم على أساسها التعيين - الانطباع الأول".

وبالمثل، فإننا عندما نعمل فى مكتب؛ حيث الكل، بمن فيهم أنت، يبدون مستغرقين فى العمل تماما، ربما تتخيل أن أحداً لا يلاحظك وأنك خارج خشبة المسرح، ولكن على المستوى العملى، فإن الناس - دون أن يدركوا ذلك بصورة كلية - يراقبونك ويراقبون سلوكك، فسواء أعجبك ذلك أم لا، فأنت على خشبة المسرح.

سواء أعجبك ذلك أم لا، أنت على خشبة المسرح.

إذن، تأثيرك على الآخرين واقع، وما يعتقدونه بشأنك يمكن أن يحدث فارقا كبيرا فى حياتك، ويؤثر على علاقاتك، سواء فى العمل أم فى المنزل أم فى اجتماع عام أم فى أحد دروس تعليم الأبوة والأمومة أو أثناء تقديمك شكوى فى أحد المحال، وما شابه.

إن تأثيرك هو عملتك الشخصية التى تعتمد بصورة كاملة تقريبا على مستوى الفعالية التى أصبحتَ عليها فيما يتعلق بإجادة تأثير الكاريزما.

يرغب الكثير من الناس فى أن يتركوا انطباعا إيجابيا يستمتع به الآخرون ويتذكرونه، والأهم من ذلك أن كثيراً منا يسعدون عند التواصل مع الآخرين بثقة وبترك انطباع أولى جيد ودائم. حسنا، إن الأمر كله ممكن.

يمكنك أن تختار أن تطور الكيفية التى تتعامل بها مع الأمر وتطبقها بصورة طبيعية دون أن تبدو كاذبا أو تظهر كما لو كنت مُدَّعياً. سوف أخبرك ببعض الطرق المستقاة من أساليبنا فى تعليم وتوجيه الناس ليحققوا هذه النتائج. بكل بساطة، سوف نعمل على استكشاف تأثير الكاريزما الفريد والخاص بك.

وهذا التأثير هو سر النجاح مع الآخرين، والانسجام معهم، والحصول منهم على الثقة والالتزام والإعجاب. والناس الذين يظهرون هذه الصفات بقوة يميلون إلى أن يكونوا لطفاء ومريحين عندما يتعاملون مع الآخرين، كما أنهم أيضا يمتلكون القدرة على التأثير: بحيث إننا نتكلم عنهم على أن لديهم السحر ومغناطيسية الارتباط الجسدى والعاطفى والذهنى وربما الروحى.

تأثير الكاريزما ...

... هو القدرة على استخدام كل جوانب ذاتك للوصول إلى تأثير قوى لا يُنسى على الآخرين، على المستويات الشعورية والجسدية والذهنية ـ بما فى ذلك أفكارهم واتجاهاتهم وسلوكهم.

بمعنى أكثر تقليدية، فالكاريزما النقية يتم تعريفها على أنها قدرة غير طبيعية على التأثير على الآخرين وتزيد من قوة العلاقة معهم.

وطوال هذا الكتاب سوف أقدم لك المكونات التى تساعدك على خلق تأثير الكاريزما الخاص بك، وليس النسخة مطلقة النقاء من الكاريزما. وبالطبع، لن يتفق الكل مع تلك المكونات نظراً لأنه حتى اليوم لايزال هذا المجال غير خاضع للبحث، فكل ما أستطيع أن أقوله هو أن كثيراً من الناس وجدوا هذه المكونات مفيدة وذلك من خلال ورش عمل "التأثير الشخصى" وفى الجلسات الشخصية التى نظمناها طوال سنوات عديدة للكثير من الشركات الكبرى.

وكنمط تفكير تقليدى، يرى الناس أن زعماءهم السياسيين وقيادات الشركات الكبرى هم أشخاص ذوو تأثير يمتد لما بعد حياتهم. وفى اجتماع سنوى لإحدى الشركات، حضرته "ستيوارت روز"، التى ذهبت بعد ذلك لتدير شركة "ماركس آند سبنسر"، سأل أحد المستثمرين رئيس مجلس الإدارة بحدة: "لماذا لستَ على نفس القدر من الكاريزما مثل "ستيوارت روز"؟".

وقد كشفت الدراسات الحديثة عن اختلاف بارز بين امتلاك واستخدام الكاريزما النقية لإبهار وإغواء الناس، وبين استخدام تأثير الكاريزما غير المكلف، بكل بساطة، للوصول إلى نتائج. وكما يقول أحد أكثر الباحثين شهرة فى هذا المجال: "الزعماء الأقل كاريزما غالبا ما يحققون نتائج أفضل على المدى الطويل من نظرائهم ذوى الكاريزما الأعلى".[١] كما كشفت دراسة "كولينز" حول القادة الناجحين أمرا مدهشا وهو أن قيادات الشركات الكبرى "يتجنبون الظهور وهادئون ومتحفظون بل وحتى خجولون - وهو ما يمثل خليطا متناقضا من التواضع والقدرة المهنية. إنهم يشبهون "لنكولن" و"سقراط" أكثر من "باتون" و"قيصر"".

كما أكدت السيدة الراحلة "أنيتا رودك"، مؤسسة شركة "ذا بدى شوب"، قائلة: "ليس من الضرورى أن تكون كاريزميا. كل ما عليك فقط هو أن تؤمن بما تفعل إلى درجة أن يبدو لك كحقيقة واقعة". فإذا ما حاولنا أن نقول

[١] Collins, J (2001) *Good to Great*, Random House.

نفس العبارة ولكن بطريقة مختلفة نسبيا أو بأسلوب أكثر حرفية فيمكننا أن نقول إن الصورة مطلقة النقاء من الكاريزما يمكن أن تكون مسئولية، وهو ما يبرر تركيزنا فى هذا الكتاب على تأثير الكاريزما القابل للتحقيق.

وبينما أنت سعيد بأنك تطور تأثير الكاريزما الخاص بك، قد يفضل بعض المحيطين بك أن تظل كما أنت. يبدو الأمر شبيها إلى حد ما بإنقاص الوزن: فبينما يبدو أنه مفيد على كل الأوجه، فقد يفضل البعض بالفعل أن تبقى بدينًا. لذلك، عندما يتعلق الأمر بالتغيير الحقيقى، استعد لتواجه المقاومة، التى إن لم تأت من داخلك، فمن المحتمل أن تأتى من المحيطين بك.

ويتناول الجزء الأول من هذا الكتاب أهدافك وتأثيرها على الكيفية التى تقابل بها الناس والانطباع الذى تتركه. ويوضح الجزء الثانى كيف تكون على سجيتك، من خلال السلوكيات الطبيعية، وفى الوقت ذاته تؤثر على الطريقة التى يعاملك بها الآخرون. أما الجزء الثالث فيحلل المجال الصعب الخاص بالكيمياء، من خلال العلاقات التى تكونها مع الآخرين.

وأما الجزء الأخير فيجمع كل ما سبق لكى يوضح لك الكيفية التى يمكنك بها أن تستخدم أجزاء مختارة من هذا المنهج، لتعديل وزيادة تأثير الكاريزما الخاص بك، بما يؤدى إلى خلق تأثير فعال ودائم.

عندما تؤثر على إنسان، فإنك تقوم بذلك مستخدما أسلوبك الكاريزمى الخاص. وهذا الأسلوب يعمل فى كل مرة تنجح فيها فى التأثير على مجموعة، أو فريق، أو رئيس، أو زميل، أو أى شخص آخر تقابله. ويهدف هذا الكتاب إلى مساعدتك على تطوير قدراتك الطبيعية لمدى أبعد. فعلى مدار هذا الكتاب ستجد سلسلة من التدريبات العملية التى سوف تساعد على شحذ وعيك الذاتى، وتجعلك تطبق استخدام تأثير الكاريزما فى كل نواحى حياتك.

يهدف هذا الكتاب إلى مساعدتك على تطوير قدراتك الطبيعية لمدى أبعد

ربما تبدأ قراءة الكتاب من البداية إلى النهاية، وهذا جيد، ولكن لا بأس ن اخترت جزءاً معيناً لتقرأه لأنه يتناول مجالا تعرف بالفعل أنك تحتاج إلى تطوير قدراتك فيه. وبعيدا عن الاستعداد لتجربة طرق جديدة للسلوك فإن الأهم هو استعدادك لقبول تطوير تأثير الكاريزما الخاص بك بواحدة من طرق المساعدة المتاحة.

العامل البشرى

حتى أكثر الزهاد تعبداً أو أكثر الخبراء الفنيين تفانيا أو أكثر مدمنى الحاسب الآلى مهارة أو أكثر الأخصائيين حرفية أو أكثر المدراء تركيزاً، يجب، إلى حد ما، أن يتعاملوا مع أشخاص آخرين. وتشكل التفاعلات بيننا وبين الآخرين بصفة عامة جزءا طبيعيا من الحياة اليومية، سواء كان ذلك فى الاجتماعات أو مقابلة مديرك فى ردهة الشركة أو الحديث مع عميل أو إجراء مقابلة عمل أو إجراء مكالمة هاتفية أو الانضمام إلى فريق، فكل ما يفكر فيه أولئك الآخرون بشأننا أمر مهم، لأن آراءهم وردود أفعالهم تؤثر على الطريقة التى يستجيبون بها لنا وعلى ما نريد منهم.

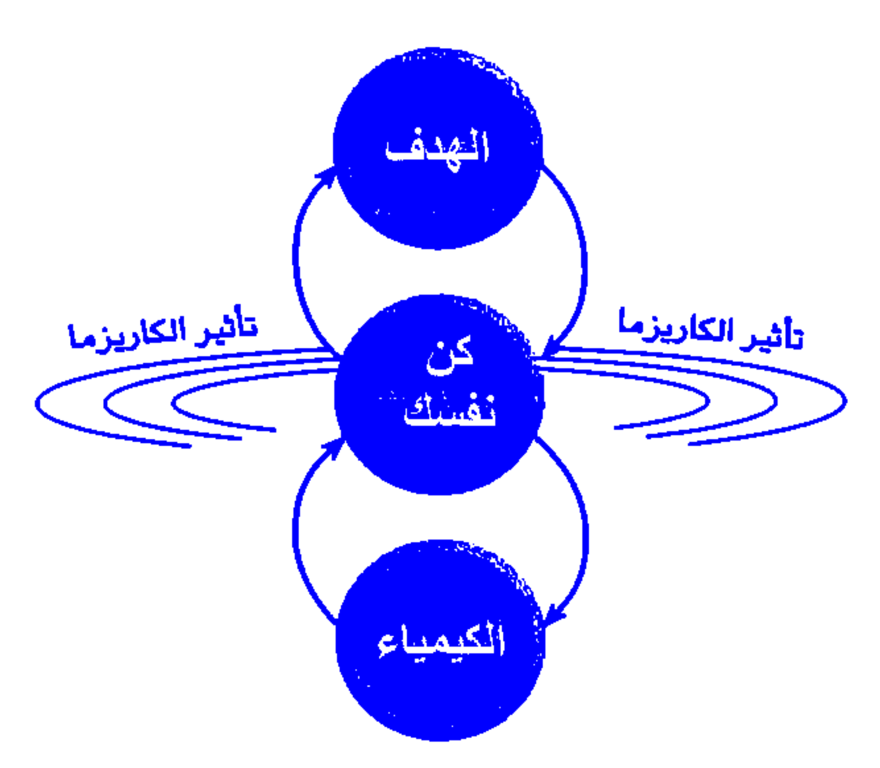
أحسن مقابلة الآخرين وسوف يميلون إلى الاستماع إليك، والانتباه إلى ما تقول، وطلب رأيك، والاستجابة لطلباتك، وما إلى ذلك. وعندما تحقق ذلك التأثير العميق، لن تكون فقط حاضرا ولكن ستكون حاضرا بإيجابية. وتتضمن هذه العملية العناصر الرئيسية الثلاثة التالية:



ولأنه أحيانا ما يؤثر أحد العناصر على العنصر الآخر وبالعكس، فيمكن للتفاعل أن يصبح معقدا. فمثلا، يمكن أن تزور جارك بنيَّةٍ معينة، ثم لا

تلبث أن تغيرها استجابة لرد فعل جارك. أو عندما تقترح فكرة على عائلتك تثير رد فعل قويًا، فربما يجعلك هذا تعدل من فكرتك الأصلية بشكل ما.

وبالفعل، فإنه فى أى موقف يحدث فيه تفاعل بين أكثر من شخص وتريد فيه أن تحدث أثرًا فعالا ودائما، تقدم لك إستراتيجية "هـ ك ك" سلسلة من العلامات البارزة سهلة التذكر. وامتزاج هذه العوامل الثلاثة سيؤدى فى النهاية إلى تقوية تأثير الكاريزما الخاص بك، ويمكننا أن نلخص العملية كلها فى الشكل التالى:



فكر فى تأثير الكاريزما كما لو كان موجات دائرية صغيرة على صفحة مياه إحدى البِرَك؛ بعضها سيكون قويا جدا ويسير بعيدا، بينما سيكون للبعض الآخر تأثير محدود فى مكانه فقط.

وموجات تأثير الكاريزما الخاص بنا تدفع الناس الذين نتعامل معهم إلى إصدار أحكام بشأننا. وفى الغالب يحدث ذلك بسرعة لدرجة أن الكثير من المجلات تغمرنا بالنصائح حول موضوعات مثل أساسيات المظهر وارتداء الثياب، وأى الألوان تناسب الملابس. لكن رغم ذلك، لا تتعامل هذه المجلات

إلا مع أكثر الجوانب وضوحا من تأثير الكاريزما. فلا يزال هناك بعض الجوانب الأقل وضوحا وهى الجوانب التى سوف نستكشفها معا.

متى كانت آخر مرة كنتَ فيها فى أفضل حالاتك وتركتَ تأثيرا قويا؟ حاول أن تكمل تمرين التأثير التالى وترى ما إذا كانت تكشف شيئا مهما عن تأثيرك الحالى على الآخرين، أم لا.

تمرين التأثير

١ صف، باختصار، مرة شعرتَ فيها بأنك تركتَ بالفعل تأثيرا جيدا على شخص ما أو جماعة من الناس.

____

____

٢ متى حدث ذلك؟

____

____

٣ اكتب قائمة بالأسباب التى جعلت الأمر يتم على هذه الدرجة من النجاح (مثل: لقد ابتسمتُ كثيرا، تمرنتُ على ذلك، تذكرتُ أسماء كل الحاضرين).

____

____

٤ ماذا كان شعورك آنذاك (مثلا: واثق، مسترخ، مستعد، مصمم)؟

____

بالنظر إلى ما كتبتَ، ما الذى يعكسه ذلك عن تأثيرك الشخصى؟

إذا ما واجهتَ مشكلة فى تحديد المرة التى تركتَ فيها أثرا جيدا، فكر فى مرة حصلتَ فيها على وظيفة، أو كنتَ فى لقاء عاطفى، أو قابلتَ أشخاصا فى العطلة، أو أكملتَ مشروعا، أو ما شابه. ربما تستطيع أيضا أن تتذكر وقتا شعرتَ فيه بما يلى:

- "لم يستمعوا بالفعل إلىّ".
- "لم أستطع أن أعبر عن وجهة نظرى بالقوة الكافية".
- "لم أشعر بالثقة فى هذا الموقف".
- "لم يعرفوا أبدا طبيعتى الحقيقية".
- "لم نكن على نفس الموجة من التفاهم".
- "لم أتكلم ولو قليلا".
- "لا أشعر بالراحة فى الحديث مع الأشخاص البارزين/ الكبار/ المهمين".
- "أتمنى بالفعل لو أننى كنتُ قد تركتُ أثرا أقوى".

من الممكن أن يكون أمرا مثيرا للإحباط أن ترى الآخرين يتركون أثرا، ويعبرون عن أفكارهم أو يوصلون آراءهم وحاجاتهم بسهولة كبيرة. ولكن لا توجد أسرار فى الوصول إلى تأثير الكاريزما. فقط يبدو أن الأمر فيه أسرار لأن كثيرا من الناس لا يدركون ببساطة أن هناك طرقا ومبادئ يمكن تعلمها وتطبيقها.

وللأسف، فإن أولئك الذين يملكون تأثير الكاريزما بصورة قوية غالبا ما لا يستطيعون أن يوضحوا كيف وصلوا إليه

وللأسف، فإن أولئك الذين يملكون تأثير الكاريزما بصورة قوية غالبا ما لا يستطيعون أن يوضحوا كيف وصلوا إليه. فبالنسبة لهم، ربما تكون الكاريزما التى يتمتعون بها هبة من الخالق، ومن ثم فهم لا يستطيعون أن يقدموا المساعدة لأولئك الأشخاص العاديين الذين يريدون أن يطوروا صورتهم الخاصة من تأثير الكاريزما. لذلك، سوف نبحر معا فى رحلة لنستكشف أبجديات تأثير الكاريزما، والكيفية التى يمكنك أن تترك بها تأثيرا إيجابيا فى مجموعة كبيرة من المواقف، والتى غالباً ما تكون غير رسمية أو يتم التعامل فيها مع مجموعة صغيرة، مثل الاجتماعات الفردية،

أو مناقشات العمل، أو المحادثات التى تجرى مع الناس الذين تواجههم، أو جلسات المجموعات أو الفرق، أو المحادثات الهاتفية، وما إلى ذلك.

ولكثير منا، تبدو المواقف غير الرسمية مألوفة أكثر من إجراء عرض تقديمى، أو إلقاء كلمة فى مؤتمر. فبينما يتم اختيار شخص واحد فقط يرتقى المنبر فى هذه الفعاليات، فإننا ننخرط كلنا فى الحوار خلال المواقف غير الرسمية؛ وهو الأمر الذى يثير فينا التحدى لإحداث النوع المطلوب من التأثير.

ونادرا ما تنجح القواعد الصحيحة بشأن الكيفية التى يمكن بها أن نترك أثرا. تأمل المظهر البسيط لـ "بيل جيتس" مؤسس مايكروسوفت، أو التبسط المقصود لـ "ريتشارد برانسون"، أو المظهر المهلهل لعمدة لندن "كين ليفينجستون". لا يمكنك وقتها أن تقول إنهم يلتزمون بالقواعد المذكورة الخاصة بالمظهر الجيد، إلا أن لديهم كاريزما لا يمكن إنكارها.

يكفى أن تكون أنت

أنتِ إنسانة فريدة من نوعك، وشخصية نادرة. فإذا ما حاولتِ أن تتصرفى مثل "مادونا"، أو تخيلتَ أنك "مانديلا" أو حتى قلدتَ مديرك فى العمل لكى تحدث تأثيرا، فسوف تفشل فشلاً ذريعاً على الأرجح. وهذا يوضح سبب أن إستراتيجية "هـ ك ك" تركز على أن تكون نفسك. ويمكنك بكل بساطة أن توائمها لكى تلبى احتياجاتك فى المواقف المختلفة.

وتقول الدراسات إن الكاريزما نصفها فطرى والنصف الآخر مكتسب. وبالتأكيد، فقد استخدمنا الكثير من الأفكار الواردة فى ذلك الكتاب أثناء ورش العمل الخاصة بـ "التأثير الشخصى" وقد توصلنا إلى استنتاج مفاده أن كل شخص تقريبا يمكنه أن يكشف عن قدراته الكامنة لكى يصل إلى تأثير الكاريزما الطبيعى الخاص به. وقد استخدمت شركات مثل أفيفا، وبيرتلسمان، وسيس أسترا، وبنك أيرلندا، وبى إم دبليو، وفيدلتى، ودى

إتش إل، وإليكترونيك آرتس، وإيرنست آند يونج ورش العمل الخاصة بنا في وقت ما.

يمكنك أن تختار بكامل إرادتك أن تطور تأثير الكاريزما الخاص بك، والمتطلبات الرئيسية لذلك بسيطة للغاية - إنها إرادتك على أن تفعل التالى:

- التجربة.

لا تعنى التجربة أن تصبح شخصا آخر تماما أو أن تبدل أساسيات شخصيتك. سوف تبقى كما أنت، على الرغم من أنك قد تحس بشعور جديد من الثقة بعدما تتبع طرقا جديدة من السلوك.

إن تطوير تأثير الكاريزما الخاص بك يتعلق برغبتك فى تجريب أفكار جديدة، وفى استكشاف أنماط سلوكية جديدة، والعثور على طرق لرفع مستوى وعيك الذاتى بالأثر الذى تتركه بالفعل. وتلخص "جاكلين جولد"، رئيسة سلسلة محلات "آن سمرز"، الأمر فى بلاغة فتقول: "تحدَّ نفسك وسوف تحدث أشياء عظيمة".

قد يكون من المغرى أن نفترض أنك سوف تبدأ فقط بتطبيق بعض من الأفكار والاقتراحات الواردة فى الكتاب بمجرد أن تقرأها. و هذا يشبه ما فعله أحد المشاركين فى ورش "التأثير الشخصى"؛ حيث سُئِلَ بعد أسابيع من انتهاء الورش عن حاله فقال: "حسنا. جيد، إلا أننى لم أجد الفرصة بعد لاستخدام ذلك".

ولكى تطور من تأثير الكاريزما الخاص بك، يجب أن تستمر فى استخدامه، وأن تعثر على طرق يومية لممارسته وتجربته. ويمكنك أن تمارسه فى أية فرصة تحتك فيها مع الآخرين، سواء كان ذلك عبر الهاتف أو فى أحد المحال أو مع الأصدقاء فى مطعم أو أثناء السفر أو فى الاجتماعات أو فى أى مكان؛ فبمجرد أن تبدأ فى محاولة إحداث أثر، فسوف تجد فرصا لا حصر لها لتطبيقه. ولكى تقيس استعدادك للتجريب، انظر إلى تمرين

المرآة فى الأسفل. فإذا كنتَ تسافر وتقرأ هذا التمرين فى قطار أو طائـرة، فإننى أقترح عليك أن تضع الكتاب جانبا وتكمل التمرين فى وقت تكون فيه منفردا!

تمرين المرآة

سوف تحتاج إلى:

- ساعة بعقرب ثوان أو بميقاتى رقمى.
- مرآة كبيرة يمكنك أن تمسكها فى مواجهتك.
- مكان هادئ تبعد فيه عن عوامل التشتيت لفترة من الوقت.

وإليك ما تفعله بعد ذلك:

١ لخمس دقائق كاملة، افحص نفسك فى المرآة! لا خداع، فقط استمر فى النظر، وانظر، وانظر. ماذا ترى؟

٢ أثناء النظر، اجعل عقلك متيقظا. ما الذى تراه خلف ملامحك المألوفة؟ ما الذى تراه فى هاتين العينين المحدقتين؟ ما هو تعبير وجهك؟ أى نوع من الشخصية يبدو أن الشخص الذى تحدق فيه يملكه؟

٣ ما الذى سيلاحظه أى شخص آخر خلاف هذا الذى تتطلع إليه؟

هل استطعتَ أن تؤدى تمرين المرآة لخمس دقائق كاملة، أم أنك تركته مبكرا؟ إذا ما تركتَه قبل الوقت المحدد، فلماذا بدا لك صعبا أو طويلا؟ إذا كنتَ بالفعل قد تركت التمرين مبكرا، استرح الآن وحاول مرة أخرى – لخمس دقائق كاملة. فى هذه المرة، انتبه بصفة خاصة لردود فعلك خلال التمرين.

إذا ما نجحت فى الاستمرار للدقائق الخمس كاملة، فما الذى رأيتَه؟ أنت، بالطبع، ولكن ماذا أيضا؟ من هذا الشخص الذى يتطلع إليك؟ ما الذى

لاحظته فى هذا الشخص؟ ما الذى لفت انتباهك فيه؟ هل كان سعيدا أم حزينا؟

وبالمصادفة، يمكنك أن تشاهد تمرين المرآة وقد تحول بصورة ممتعة إلى حقيقة بكل قدرته على زيادة الوعى الذاتى فى فيلم Angel-A لـ "جان لوك بيسون".

لماذا أفعله؟

لماذا يبدو هذا التمرين كأنه تمرين نرجسى؟ فرغم كل شىء، من المرجح أنك تنظر لنفسك فى المرآة يوميا، وربما تقضى وقتا طويلا فى محاولة لجعل نفسك تبدو مهندماً أو جذاباً بشكل أكبر. إن تمرين المرآة يتعلق بمحاولة جعلك تعرف نفسك أكثر، ورفع مستوى وعيك، وزيادة قدرتك على أن "ترى" وتفسر العلامات والمعلومات.

إذن، ما نوع الشخص الذى يطل عليك من المرآة؟ هل هو شخص جاد، شخص يبتسم أم يقطب جبينه باستمرار، شخص يبدو سعيدا أم حزينا، أم غاضبا أم قلقا؟ ما الذى يمكنك أن تقوله عن ذلك الشخص فقط من خلال نظرك إليه؟

تمرين تأثير الكاريزما

من المرجح أن تكون لديك أفكارك عن الصفات التى يتمتع بها أو لا يتمتع بها شخص قابلتَه:

١ اختر شخصا يبهرك بقدرته على خلق تأثير الكاريزما؛ وذلك لكى تحقق تأثيرا شخصيا قويا وملحوظا. اختر شخصا تعرفه، وليس شخصا بعيداً عنك نسبيا كأحد المشاهير مثل الشخصيات التليفزيونية أو الرياضيين أو نجوم السينما.

٢ اكتب عنهم كل شىء تشعر أنه يؤدى إلى تأثير الكاريزما.

اسم الشخص: ________________________________

ما الذى يتمتعون به ويضيف إلى تأثير الكاريزما الخاص بهم؟ لماذا يتركون تأثيرا قويا ودائما؟

على سبيل المثال، إنهم مباشرون ومثيرون للتحدى وجذابون ... إلخ. كن محددا قدر الإمكان.

- ________________________________
- ________________________________
- ________________________________
- ________________________________
- ________________________________
- ________________________________

٣ كم من هذه الصفات يرتبط بسلوك ذلك الشخص، وكم منها يمكن القول إنها غير ملموسة مثل الكيمياء الشخصية؟

هـ **الهدف**
إنك تُجرى المقابلة لهدف ما.
كن محددا فى هدفك _ ما الذى تريد أن تحققه؟

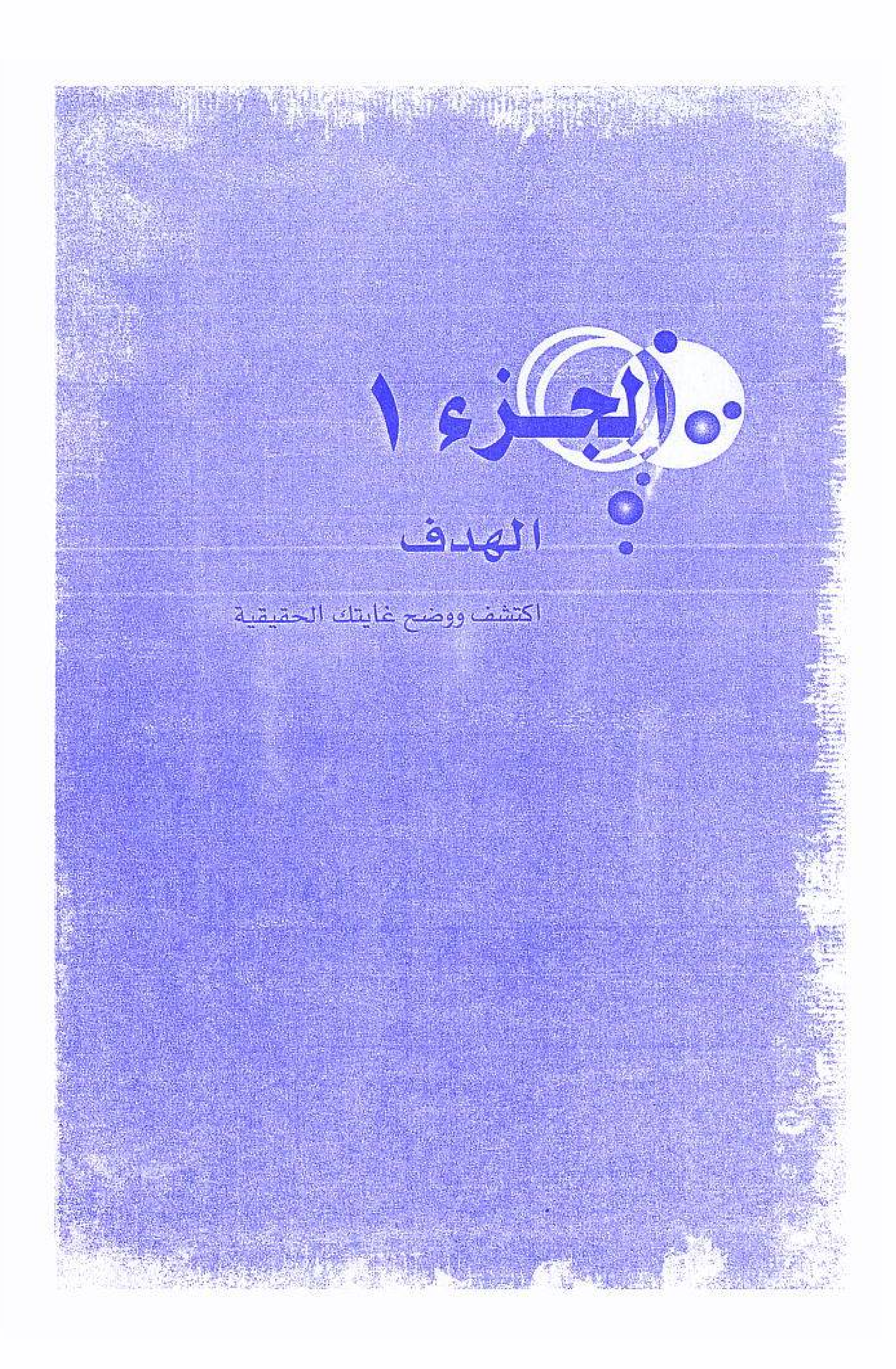
ك **كن نفسك**
خذ كل نفسك معك للمقابلة. وتذكر حس النوع الخاص بك.

ك **الكيمياء**
استمع، وأنصت واسْعَ إلى الشراكة.
ستكون أكثر قدرة على تحقيق هدفك إذا كانت الكيمياء صحيحة.

مبادئ تأثير الكاريزما

"لم يفت الوقت أبداً لأن تكون ما يمكن أن تكونه".

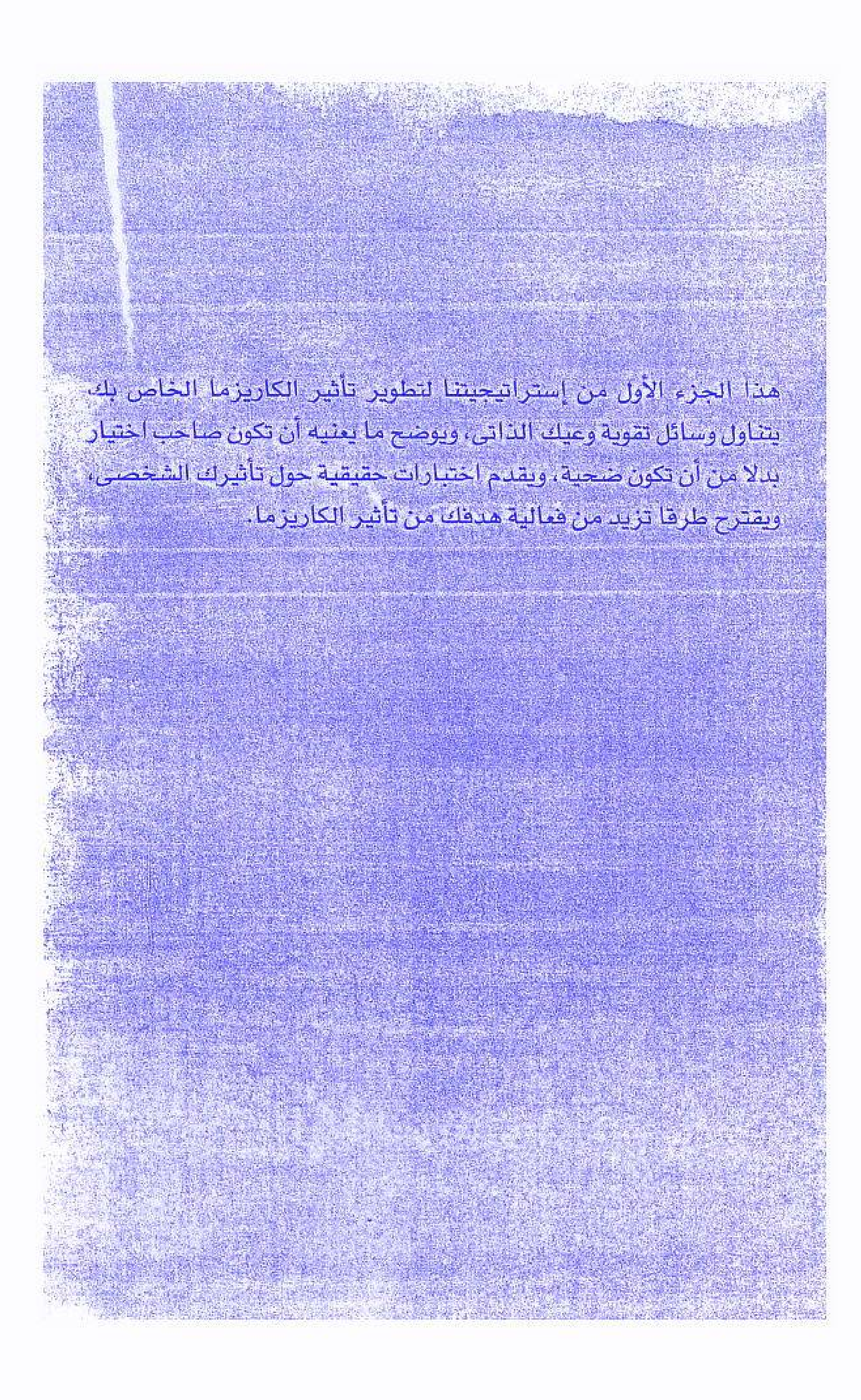
جورج إليوت، كاتبة



الجزء ١

الهدف

اكتشف ووضح غايتك الحقيقية



هذا الجزء الأول من إستراتيجيتنا لتطوير تأثير الكاريزما الخاص بك، يتناول وسائل تقوية وعيك الذاتى، ويوضح ما يعنيه أن تكون صاحب اختيار بدلا من أن تكون ضحية، ويقدم اختبارات حقيقية حول تأثيرك الشخصى، ويقترح طرقا تزيد من فعالية هدفك من تأثير الكاريزما.



الفصل ١

الهدف

تبدأ عملية تقوية تأثير الكاريزما الخاصة بك من خلال رفع مستوى الوعى الذاتى - وهذا يتضمن معرفة:

- من أنت وماذا تمثل.
- تأثيرك على الآخرين.
- تأثير الآخرين عليك.
- ما يحدث من حولك.

وقد يؤدى تعبير "رفع الوعى الذاتى" إلى الشعور بالرهبة، لكن تمرين المرآة، الذى ذكرناه آنفاً، كان خطوة على هذا الطريق، حيث إنه يجعلك أكثر وعيا بهويتك والكيفية التى يراك الآخرون بها.

وسوف تصبح واعيا بذاتك عندما:

- تستطيع أن تنظر إلى نفسك بهدوء وموضوعية، وأن تفحص وتحلل الشخص الماثل أمامك، الذى هو أنت، بكل ما فيه من عيوب.
- تقبل تقييم الآخرين لك دون أن تشعر بالضيق أو بأن هناك تهديدا لشخصك.

وتلعب تنمية وعيك الذاتى ـ وخاصة ما تحاول أن تحققه بتأثير الكاريزما الخاص بك ـ دورا كبيرا فى خلق تأثير إيجابى على الآخرين، وهو

تستطيع أن تعرف ما الذى تريد أن تقوله، أو ما إذا كان لديك بالفعل ما تقوله

الأمـر الـذى يفسر أهـميـة تنمية الوعى الذاتى.

فبالمستوى المرتفع من الوعى الذاتى تستطيع، على سبيل المثال، أن تعرف ما الذى تريد أن تقوله، أو ما إذا كان لديك بالفعل ما تقوله، كما أنك تصبح أكثر طلبا للتغذية الراجعة من الآخرين، وتستطيع أن تتعامل مع النقد السلبى، ولسوف تميل إلى تلقى تلك المعلومات، كتعليقات على ما تقوم به، وليس على شخصك.

تمرين الشخصية

فى داخل كل منا، الكثير من الشخصيات التى نسمح لها بالظهور فى المواقف المختلفة. إلى أى حد تعى هذه النقطة؟ ربما كان فى داخلك، على سبيل المثال، مقامر أو لطيف أو بطل أو مرح أو مثير للضيق أو مفكر أو شخصية منظمة أو فاتن.

١ ما الشخصيات التى من الممكن أن تكون بداخلك؟

....

....

....

....

....

....

٢ متى تميل هذه الشخصيات إلى الظهور - هل هناك أى عامل يحفزها على الظهور؟

....

....

٣ ما الذى يحدث عندما تطفو هذه الشخصيات على السطح، وكيف يكون سلوكك؟

____

____

٤ إلى أى حد تعتقد أن هذه الشخصيات تؤثر على تأثيرك الذى تتركه على الآخرين والكيفية التى تتعامل بها معهم؟

____

____

إن وعيك الذاتى يؤثر على التأثير الذى تتركه على الآخرين، لأنك تبدأ فى تحكيم نقاط قوتك وتقلل من مدى فاعلية نقاط ضعفك. كما تبدأ فى رؤية الكيفية التى يؤثر بها سلوكك على الآخرين، وتدرك الأسلوب الذى يردون به على ذلك. إن ما هو أهم من كل ذلك، أن وعيك الذاتى يجعلك قادرا على الحديث بانفتاح ودقة حول مشاعرك.

أى من هذه الشخصيات تمثلك؟

إذا كانت محاولة رفع مستوى وعيك الذاتى لا تزال تجعلك تشعر بأنك فى وضع غير مريح، فهذا يعنى أن لديك ميلا إلى أن تكون أحد هذه الشخصيات:

- مسكين
- لائم
- مراقب.

وكل هذه الأنماط الثلاثة تمثل شخصية الضحية فى المقام الأول؛ تلك الشخصية التى تحدث لها الأشياء وتستمر فى تلقى ما يأتى إليها، بدلا من اتخاذ القرارات والقيام بالأفعال الاستباقية.

نمط الضحية المسكين:

يميل نمط الضحية المسكين إلى الرثاء العميق للنفس، وإلى قول أشياء مثل:

- "لا أتمتع بشخصية قوية".
- "آه لو كنتُ أكثر جمالا/أحسن شكلا/أطول/أقصر قامة/أكثر مهارة".
- "لم أتمتع أبدا بصوت قوى عند الكلام".
- "ربما أكون المدير، إلا أنه لن يستمع أحد إلىّ".
- "لا أجيد الحديث مع الآخرين".
- "لا أستطيع أن أدير حوارا صغيرا".
- "يستغرق الأمر وقتا طويلا من الآخرين لكى يتعرفوا علىّ".
- "لماذا لا يرى الآخرون أننى شخص لطيف؟".
- "لا أستطيع التعامل مع الجماعات أو الفرق".
- "الناس لا يحبوننى".

ونمط الضحية المسكين نادرا ما يصرح بأنه غير قادر على تحسين تأثير الكاريزما الخاص به، أو تقوية تأثيره الشخصى. وبدلا من ذلك، نادرا ما يتبع النصائح التى توضح له كيفية زيادة مستوى تأثيره عندما تُقَدَّمُ إليه هذه النصائح.

فعلى سبيل المثال، تجد أصحاب هذا النمط يترددون، بل يرفضون سماع التغذية الراجعة، مستمعين فقط إلى المديح المستمر. كما أنهم لا يشعرون بالراحة عند تلقى التغذية الراجعة التى تمس شخصيتهم، أو أنهم يعتبرونها ظالمة بشكل فظيع، أو كلا الأمرين. كما أنهم يتبنون عادة تأويل تعليقات وملاحظات الآخرين على المعنى السيئ بدلا من المعنى الجيد الممكن.

نمط الضحية اللائم

دائماً ما يبحث نمط الضحية اللائم عن شىء ما أو شخص ما ليلقى باللوم عليه، وهو الأمر الذى يرجع إلى ضعف تأثير الكاريزما الخاص بهذا النمط. فتجد أصحاب هذا النمط يقولون أشياء مثل:

- "لا أحد يهتم بآرائى".
- "شركتى لا تقدرنى".
- "الأشخاص الأعلى صوتا هم فقط من يلقون آذانا مصغية".
- "لم أستطع التعامل بصورة جيدة قط مع والدىّ/إخوتى/أخواتى".
- "المدرسة التى ذهبت إليها كانت فظيعة".
- "لم يبين لى أحد كيفية القيام بشىء أبدًا".
- "لا أجد أبدا الوقت الكافى لكى أعبر عن نفسى".
- "يرجع هذا إلى طريقة نطقى للأحرف".
- "ليست لدىَّ الأقدمية الكافية".

وعندما يتعلق الأمر بالحديث عن تعزيز تأثير الكاريزما الخاص به، لا يستطيع نمط الضحية اللائم أن يرى الاحتمالات الجديدة أو الطرق الجديدة لتغيير الكيفية التى يتعامل بها مع العالم.

علامات تحذيرية من أن تأثير الكاريزما الخاص بنا يحتاج إلى المزيد من الانتباه

- "لا أشعر، حقيقةً، بأنهم يستمعون إلىَّ فى الاجتماعات".
- "أحصل على وظائف أو مشروعات أقل من مستوى قدراتى ومؤهلاتى".
- "أكره أو أخاف أو أشعر بعدم الراحة من القيام بعرض تقديمى أو إلقاء كلمة".

- "يطلب منى الناس دوما أن أكرر ما قلتُ".
- "يتململ الناس أو يقاطعوننى أو ينظرون بعيدا عندما أتكلم".
- "أعانى من مشكلة فى تقديم أفكارى بصورة تجعلها مقبولة".
- "فى المواقف غير الرسمية والتى تتطلب القليل من الكلام، أشعر بالجبن وبأن لسانى منعقد".
- "غالبا ما يقول لى الآخرون إننى اخترتُ الوقت أو المكان الخطأ لإثارة الموضوع الذى أتكلم فيه".
- "عندما يقدم لى الآخرون نصيحة أو اقتراحات، عادة ما يقولون: نعم، ولكن...".
- "أشعر دوما بالدفاعية عند التعامل مع الآخرين".
- "أجد صعوبة فى الحصول على المساعدة من الآخرين".
- "لا أهتم بالحصول على الشهرة، فالجوهر هو المهم".
- "أعانى من مشكلة فى تذكر الأسماء، حتى بمجرد أن يتم تقديمهم إلىّ".
- "لا أحب التجمعات، وأفضل أن أكون وحيدًا".
- "فى الاجتماعات، أحب أن أجلس فى المكان الذى لا أكون فيه ملحوظا".
- "تعبيرات وجهى عادة لا تطابق مشاعرى".
- "أشعر أن لدىّ تأثيرا، إلا أنه دائما لا يكون التأثير الذى أريده".
- "أجد أنه من الصعب اتخاذ قرارات. لدى الكثير من الشك فى قدراتى".

إذا ما كنتَ تقول جملة أو أكثر من هذه الجمل، استمر فى القراءة!

نمط الضحية المراقب

يمثل نمط الضحية المراقب آخر أنماط ضحايا تأثير الكاريزما. فعندما يناسبنا هذا النمط، نقوم بتبنيه بين الحين والآخر. فعلى سبيل المثال، نكون مراقبين عندما نستمر فى إصرارنا على أن نبقى على تشددنا، ونرفض التقليل من حدتنا، ونرفض إزالة القناع أبدا.

ورغم أن بقاء الإنسان موضوعيا وغير منقاد للعواطف يمكن أن يكون أمرا جيدا، إلا أن المراقبين يتحولون إلى ضحايا من خلال الاستمرار غير الطبيعى فى مواقفهم الحادة. ومن الممكن أن يقولوا أشياء مثل:

- "سأتمسك بموقفى حتى النفس الأخير".
- "سأبقى هادئا، وأتابع الكيفية التى تسير بها الأمور".
- "سأترك الآخرين ليقوموا بالأمر كله".
- "سأدخر طاقاتى".
- "شعارى هو ... راقب وانتظر".
- "أحب البقاء فى المواقع الآمنة".

ونادرا ما يتخذ المراقبون الحقيقيون الخطوة الأولى، وغالبا ما يستخدمون الصمت كسلاح. وسواء عن قصد أو عن غير قصد، فإنهم يتركون فجوة مظلمة فى التفاعلات مع الآخرين؛ وهى الفجوة التى يتوقعون أن يسقط فيها الآخرون. كما أنهم يردون بعنف على أية ملاحظة توجه إليهم، جاعلين من الصعب علينا أن نعرف طريقة تفكيرهم أو نقيم علاقات معهم.

ويشعر الخجولون بالراحة فى اتباع نمط الضحية المراقب، على الرغم من أنهم يلاحظون أنه يقلل من تأثير الكاريزما الخاص بهم. فعندما يُدْعَوْنَ إلى المشاركة فى حوار، فإنهم يفضلون أن يصمتوا تاركين الآخرين يتحملون عبء الحديث كله.

> يتركون فجوة مظلمة فى التفاعلات مع الآخرين؛ وهى الفجوة التى يتوقعون أن يسقط فيها الآخرون

وكثير من الأشخاص فى مجال الأعمال يلعبون دور المراقب على الرغم من أنهم ليسوا خجولين بالضرورة، ولكنهم يشعرون، خطأ، أن ذلك سيعطيهم القوة ويجعلهم يتجنبون المخاطر الشخصية. لذلك نجدهم مثلا يجلسون فى الاجتماعات فى وضع دفاعى، وربما يشهرون أسلحتهم، ويتحدون أى شخص يحاول أن يجعلهم يتكلمون، ويفترضون أن البقاء فى صمت وتحفظ يعطيهم صورة أكثر رسمية.

ويمكن لنمط الشخصية المراقب أن يكون مفيدا إلا إذا قمتَ بتحويله إلى أسلوب مستمر فى التعامل. فبهذه الطريقة تصبح طاقة سلبية، وتعزل نفسك عن فرص التأثير فى الآخرين، وبالتالى تصبح ضحية.

هل لديك أية ميول لأن تكون مراقبا؟ إذا كان الأمر كذلك، فمن المرجح أنه من الصعب قراءتك كشخص، وسوف يعانى الآخرون لكى يعرفوا ما تفكر فيه، أو حتى ما إذا كان لك رأى من الأصل أم لا. وبدون إدراك ذلك، ربما تشعر بالاستمتاع بالغموض الذى يضفيه لعب دور المحافظ على الشخصية، وتستمتع بأن تكون لغزا إنسانيا.

تمرين الضحية

خلال الاجتماع القادم الذى تحضره فى العمل أو فى أى مكان آخر، قم بما يلى:

١ اهتم اهتماما خاصا بالمراقبة والاستماع إلى ما يقوله أو يفعله الآخرون.

٢ هل يمكنك أن تعثر على أية إشارة على أنهم يلعبون دور الضحية المسكين أو اللائم أو المراقب؟

٣ ما الذى قالوه أو فعلوه وكشف عن أنهم يتبعون أسلوب الضحية؟

٤. ما رد فعل الآخرين على أولئك الأفراد؟ ما الذى يفعله من يتبنون دور الضحية؟ وكيف يبدون؟

٥. ما المشاعر التى يثيرها فيك سلوك الضحية - على سبيل المثال، هل تشعر بالأسى تجاه ذلك الشخص، أم بالضيق أم بالغضب أم بالإحباط؟

من الضحية إلى مُتّخِذ القرار

ليس من اللطيف أن تلعب دور الضحية، فهذا يحدث ضررا كبيرا بتأثير الكاريزما الخاص بك. فإذا ما لاحظتَ أن لديك أيًّا من سمات الضحية، فاعلم أن الوقت قد حان للابتعاد عن دور الضحية والتحرك نحو دور متخذ القرارات.

يمكن أن يشعر كل منا بأنه ضحية بين الحين والآخر، ويرجع السبب فى ذلك الشعور إلى فترات بعيدة فى ماضينا - فى العائلة، أو المدرسة أو بسبب أية تجربة تركتنا نشعر بشكل ما بأننا غير مُؤَهَّلِين أو غير مرغوب فينا أو غير مسموعى الصوت. ومن الطبيعى ألا تترك نفسك نهبا لهذه الوساوس، وتسرع بإزالة مثل هذه المشاعر، إلا أن الأسباب عميقة الجذور وتداعياتها - من سلوكيات نمط الضحية - قد تجعل أحيانا من الصعب إحداث أى تغيير. ولكن هناك دوما خطوة أولى وهى، فى هذه الحالة، المضى قدما نحو تبنى نمط متخذ القرارات، وهو النمط الممثل فى الشخص الذى يبحث عن الفرص ويقتنصها، وذلك من أجل استكشاف تأثير الكاريزما الخاص بك والتعرف على خصائصه على أرض الواقع.

فعلى سبيل المثال، إذا لم تستطع ترك التأثير الذى تريده، فبدلا من أن تلوم الآخرين بكل بساطة أو تشعر بجرح مشاعرك، خذ القرار بأنك فى هذه المرة سوف تتقبل التغذية الراجعة الحادة، وتستخدمها بتروٍ لكى تؤدى بصورة أفضل فى المرة القادمة.

تقبل التغذية الراجعة الحادة، واستخدمها بتروٍ لكى تؤدى بصورة أفضل فى المرة القادمة

وهناك نوع أكثر نشاطا بين أنواع متخذى القرارات، هو النوع الذى يبحث عن الفرص لكى يختبر درجة قوة تأثير الكاريزما الخاص به؛ فيقوم هذا النوع مثلا باغتنام الفرص للقيام بعرض تقديمى، على الرغم من أن فكرة هذا العرض التقديمى قد تكون مكروهة. وبدلا من الاندفاع كالمعتاد فى الإدلاء بالرأى، يقوم هذا النوع بالانتظار حتى يُطْلَبَ منه التعبير عن رأيه أو أفكاره. إلا أن هناك أيضا طريقة أخرى لكى تصبح من متخذى القرارات وهى أن تصنع موقفا جديدا بأكمله تستطيع أن تظهر فيه تأثير الكاريزما الخاص بك، وربما يكون ذلك من خلال ابتكار مشروع جديد أو مهمة جديدة فى العمل، أو أن تجعل نفسك معروفا لدى الآخرين دون أن تنتظر حتى يتم تقديمك، وهكذا.

ويمكن أن تجد المزيد عن نمطى الضحية ومتخذ القرار على موقع www. charisma-effect.com وسوف تجد ذلك مدرجا تحت مدخل "المصادر" فى قائمة الموقع.

الانطباعات الأولى

فى حياتنا اليومية، يختار الكثير منا أن يضعوا أقنعة زائفة، دون أن يسمحوا للآخرين بأن يروا الشخص الحقيقى المختفى تحت هذا القناع. وأحيانا يكون القناع قناع ضحية، إلا أنه أيضا قد يأخذ صورة شخص غير حقيقى بما يسمح لنا بتجاوز المواقف الصعبة. فعلى سبيل المثال، يكون الشخص الذى يصر على أن "كل شىء تحت السيطرة"، بينما الموقف ليس كذلك، مرتديا قناعاً زائفاً.

والقناع يخفى مشاعرنا ومخاوفنا من الصورة الحقيقية التى ربما يراها الناس، مثل إحساسنا بعدم الكفاءة، أو عدم تحديدنا هدفاً من العلاقة. وفى هذه الرحلة من تعزيز مستوى تأثير الكاريزما الخاص بك، تحتاج لمعرفة طبيعة القناع الذى ترتديه ومعرفة ما يختفى خلفه. جرب القيام بتمرين ما خلف القناع.

لأنهم يتعاملون معك فى الحياة الواقعية، يمكن أن يقدم لك الآخرون وصفًا دقيقًا لحقيقتك. فعلى سبيل المثال، يمكن أن ترى أنك تتعامل مع الآخرين أفضل بأكثر الطرق هدوءا ومراعاة للمشاعر، فيما يمكن أن يصفك كل الذين تتعامل معهم على أنك متحفظ. أو ربما تظن أنك مرح، بينما قد يرى من يتعاملون معك غير ذلك.

تمرين ما خلف القناع

١ فكر فى الصورة التى تحب أن يراك الآخرون عليها.

٢ فى العمود الأيمن، اكتب من خمس إلى ثمانى صفات. ويمكن أن تكون هذه الصفات السعادة والقسوة والدقة والاجتهاد والتفانى والأمانة والتنظيم والمهارة والمراعاة للمشاعر والوقاحة والخواء. فكر جيدا فى الصفات التى سوف تختارها.

٣ بعد ذلك، فكر فى الكيفية التى تشعر بها بالخوف من التعامل مع الآخرين. فمثلا، هل يراك الآخرون قاسيا أم طموحا أم مرحا أم وقحا أم أخرق أم بطيئاً أم غير ناضج؟

٤ راجع القائمتين معا، أى من القائمتين تحب أن ترتبط بها أكثر؟ وأى منهما لا تريدها؟ هل هناك أية مفاجآت؟

الكيفية التى أحب أن يرانى بها الآخرون	الكيفية التى أكره أن يرانى بها الآخرون
....	....
....	....
....	....
....	....
....	....
....	....
....	....
....	....

٥ إلى أى حد ترى أن القائمتين اللتين أعددتهما تتسمان بالدقة؟

ولكى تحصل على المزيد من البيانات الموثوقة حول الكيفية التى تتعا مل بها مع الآخرين، جرب استخدام اختبار التعرف على الشخصية، أو صورة تأثير الذات المذكورة سابقا. ويتطلب هذان الأسلوبان أن تقترب من الآخرين بصورة فعلية لكى تتعرف على الكيفية التى يرونك بها. ربما يبدو هذا مثيرا للإحراج بصورة كبيرة، إلا أنه لا يجب أن تسأل الأشخاص الذين تسبب لهم إزعاجا أو أولئك الذين لا تحبهم شخصيا. وبدلا من ذلك، اختر أشخاصا من الدوائر القريبة منك، قبل أن تبدأ فى سؤال أى شخص من خارج تلك الدوائر. وتذكر أنه لا شيء يدعو إلى الخجل فى أن تحاول تقوية الطريقة التى تتعامل بها مع الآخرين.

تذكر أنه لا شيء يدعو إلى الخجل فى أن تحاول تقوية الطريقة التى تتعامل بها مع الآخرين

وبعد أن تأخذ الاستطلاع من أولئك الأشخاص، أضف القيمة المذكورة فى كل صف، واجمع الحاصل. إن أعلى نتيجة يمكن الحصول عليها هى ٧٠ (٧×١٠).

اقسم ما حصلتَ عليه على ٧٠، واضرب الناتج فى ١٠٠، لكى تحصل على مؤشر تأثيرك الشخصى (ت ش). فعلى سبيل المثال:

- ما حصلتَ عليه هو ٤٥.
- أقصى درجة ممكنة ٧٠.
- مؤشر (ت ش) = ٤٥/٧٠ × ١٠٠ = ٦٤٪.

إن النتائج التى تتجاوز الـ ٧٥٪ توضح أنك تتمتع بتأثير شخصى جيد، وينبغى أن تركز على بناء المزيد من التأثير استنادا إلى نقاط القوة التى تتمتع بها. أما النتائج التى تقل عن ٧٥٪ فتشير إلى أنك يجب أن تستفيد من العمل على مجالات معينة فى كل من نقاط القوة ونقاط الضعف.

والآن، راجع الإجابات على كلا السؤالين المذكورين فى نهاية الاختبار. هل تستطيع أن تحدد أنماطا أو موضوعات مشتركة فى مختلف الإجابات المذكورة؟

اختبار التعرف على الشخصية

إننى أقوم الآن باستكشاف التأثير الشخصى الذى أتركه على الآخرين - وهو ما يعنى الكيفية التى أتعامل بها مع الآخرين. ومن فضلك، كن صريحا قدر الإمكان، وأعطنى علامة على المقياس المكون من ١٠ نقاط، من خلال وضع علامة واحدة أمام كل صفة.

منخفض ← → مرتفع

	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
الطلاقة - التحدث بطلاقة وبصورة جيدة.										
الثقة - القدرة على قبول وجهات النظر المختلفة، والانفتاح على التحديات، وعدم اتخاذ المواقف الدفاعية، والقدرة على التصرف بتلقائية.										
الحضور - الاستجابة السريعة للموقف القائم، والخلق السامى، والتواصل البصرى الجيد، وإظهار المكانة الرفيعة والجوهر.										
المصداقية - الصدق مع النفس، وعدم التظاهر بالمعرفة، والجدارة بثقة الآخرين وإمكانية الاعتماد على المرء.										
الشجاعة - القدرة على الاختلاف، والتحدى، وإلقاء الأسئلة، والتفكير بعيدا عن القوالب المعروفة، والمخاطرة.										

العاطفة ـ تقاسم القيم الشخصية، والامتلاء بالطاقة، والالتزام، والحماس، والانخراط مع الآخرين.										
السلوك ـ القوة البدنية، والمظهر الجيد، والتميز ومسايرة العصر..										

ما الذى ترى أنه الأفضل فيما يتعلق بالكيفية التى أتعامل بها معك؟

....

....

ما الذى تعتقد أنه ليس جيدا فيما يتعلق بالكيفية التى أتعامل بها معك؟ (كن أمينا، فلن أغضب ـ هذا وعد!).

....

....

لا توجد طريقة وحيدة يمكن أن يصل بها المرء إلى تأثير كاريزما قوى. فعلى سبيل المثال، قد يكون الابتسام الدائم والظهور بمظهر راقٍ والنظر



الصفات كما لو كانت ألوانًا على باليتة الرسام

إلى الطـرف الآخر أثناء الكلام أو التحدث بطلاقـة من العوامل التى تزيد مـن تأثـير الكاريزمـا. ولكن علـى العكس يمكـن أن يزيد تأثـير الكاريزما من خلال خليط من السـلوكيات أو الصـفات لتى تشـبه الألوان على باليتة الرسام.

عندما يتعامل معك الأشخاص وجها لوجه، ما الذى يمرون به؟ ما أفضل الصفات أو "الألوان" المتعلقة بتأثير الكاريزما الخاص بك التى تفيدك أكثر من غيرها، وفى أى خليط وأى موقف؟ أى من هذه الصفات ستستعملها أكثر من غيرها وأيها ستستعملها أقل من غيرها؟

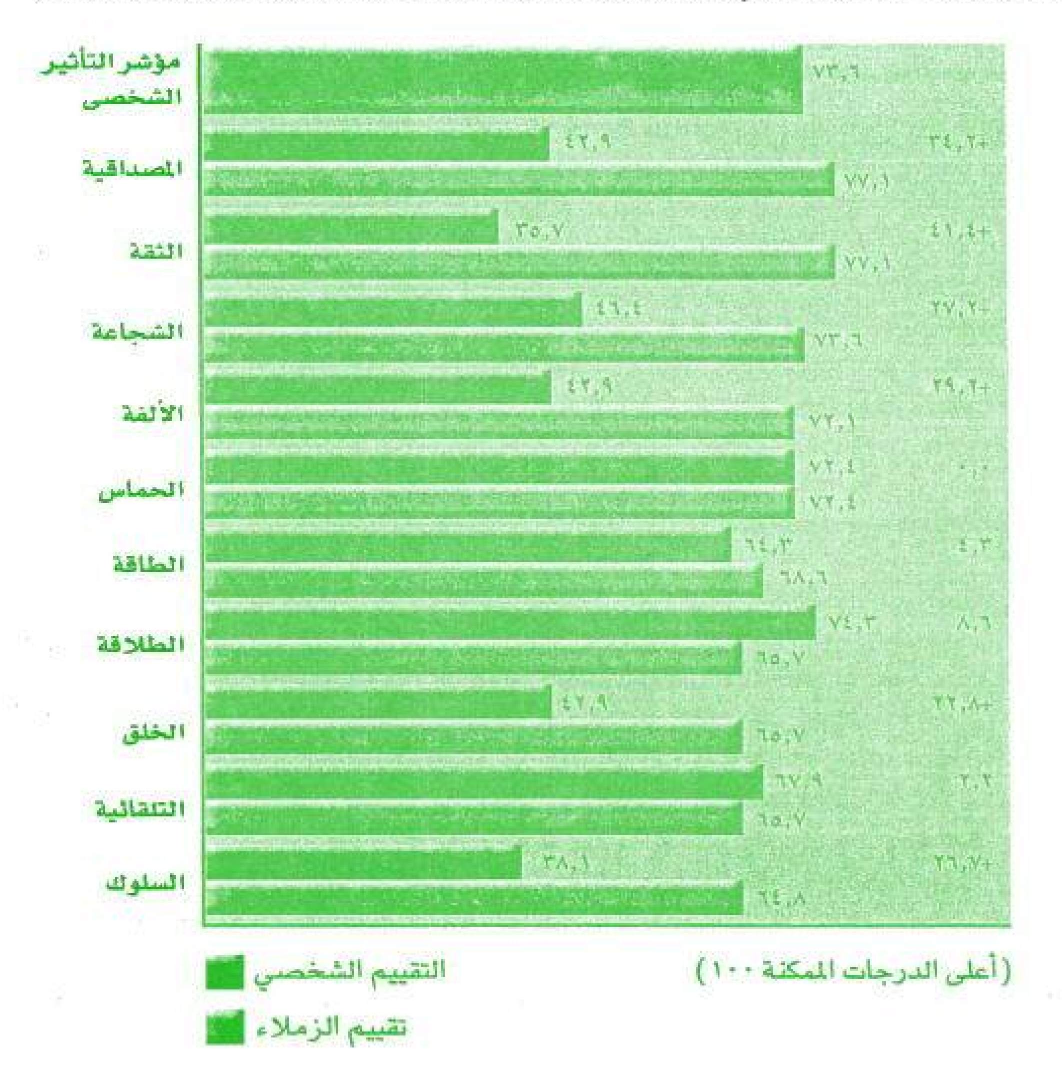
- الطلاقة
- الثقة
- الإصرار
- المصداقية
- الشجاعة
- الحماس
- السلوك (المظهر الجيد، والتميز ومسايرة العصر).

صورة تأثيرك الشخصى

من أجل طريقة أكثر عمقا لتقييم تأثيرك الشخصى، حاول أن تستخدم نظاما إليكترونيا دقيقا، يسمح لك بتجميع المزيد من التفاصيل، والمعلومات مجهولة المصدر من الأصدقاء، على أن تقوم بمقارنتها بعد ذلك بالكيفية التى ترى بها نفسك.

على سبيل المثال، يؤدى استخدام نظام "ماينارد لاى الإليكترونى" إلى تقدير مؤشر التأثير الشخصى بحد أقصى من الدرجات التى يمكن الوصول إليها ١٠٠ درجة. وعلى الرغم من أن الغالبية الساحقة من الناس لم تحقق أقصى النتائج الممكنة، إلا أننا نتوقع من الشخص الذى يحوز تأثير كاريزما

قويا أن يحقق ما بين ٧٠٪ إلى ٧٥٪. وفى الأسفل نموذج توضيحى للتقا.ير الذى ناله "فرانك سيناترا".



الصورة الكبرى: شكل لشخصية "فرانك سيناترا" (ليس مطربا!)

المصدر "ماينارد لاى أسوشييتس" ٢٠٠٧© تمت إعادة الاستخدام بتصريح.

وإذا كنتَ تريد أن تجرب هذا النموذج الأكثر إثارة للتحدى مرة أخرى، فهناك المزيد من المعلومات فى نهاية الكتاب.

أما إذا لم يكن لديك تأثير كاريزما رائع، فلا يوجد ما يبرر أن تعاقب نفسك، فهناك آخرون مثلك. إنها فقط حيلة لكى تجيب على أسئلة مثل:

- كيف يرانى الآخرون؟
- هل رؤيتى للكيفية التى أتعامل بها مع الآخرين تتسق مع الكيفية التى يرانى بها الآخرون؟
- ما الذى ينبغى أن يهدف إليه تأثير الكاريزما الخاص بى؟ ما الذى أحتاج إليه بشدة لكى أتفاعل مع الآخرين؟
- ما نقاط القوة فى تأثير الكاريزما الخاص بى؟ وما الذى أحتاج لتقويته؟

تحديد الهدف

يريدك "ديلان موران" ـ أصغر الفائزين بجائزة "بيرر" للكوميديا فى المملكة المتحدة فى العام ١٩٩٦ والذى ظهر فى العديد من الأفلام من بينها *Run Fat Boy Run* ـ أن تضحك. وفى جولته الشاملة التى قام بها فى عام ٢٠٠٦ فى كل من بريطانيا ونيويورك وميلانو، وصفته جريدة (تايمز) بأنه "صاحب كاريزما كوميدية من الطراز الأول". ويعرف الممثلون الكوميديون من أصحاب التأثير الشخصى الكبير، من أمثال "ديلان"، التأثير الذى يريدون أن يحققوه تماما. فإضحاك جمهورهم هو هدفهم الرئيسى، ويمثل ذلك الموقع الذى يسلطون عليه كل طاقاتهم وإبداعاتهم واهتمامهم؛ فهم، على سبيل المثال، يمكن أن يقضوا وقتا طويلا فى دراسة الجمهور الذى سوف يتعاملون معه، مما يمكنهم من وضع الطريقة المثلى التى سيخاطبونه بها.

ومثل "ديلان" - سواء كان ذلك فى مجال العمل أو فى خارجه - فإن كل موقف تفاعلى تواجهه يتضمن هدفا وجمهورا. والأشخاص ذوو تأثير

كل موقف تفاعلى تواجهه يتضمن هدفا وجمهورا

الكاريزما القوى عادة ما يولون اهتمامهم للأمور التى تستحق الاهتمام أكثر من غيرها - توضيح الهدف وتحديد الجمهور. وبصفة عامة، فكلا الأمرين مهم، ولا يهم أيهما يسبق الآخر فى الأهمية. ولأننا نستخدم إستراتيجية (هـ ك ك) فيما يتعلق بالتأثير الشخصى، فسوف نبدأ **بالهدف**.

فكر فى أى شخص من الأشخاص الذين يتحلون بتأثير كاريزما قوى، وسوف تلاحظ أنه من الواضح أنهم - مثل "ديلان موران" - حددوا أى تأثير يريدون تحقيقه. فبالنسبة للسياسيين، فإن الأمر يتعلق بالكيفية التى يروجون بها لأفكارهم وتقديم البدائل المختلفة لإنفاق ضرائبنا. أما فيما يخص بعض الشخصيات الإعلامية المعينة، فإن هدفهم هو الإمتاع وأن يكونوا مستفزين. وبالنسبة لمدراء الشركات ربما يكون الهدف تحفيز الموظفين أو رفع مستوى الوعى أو دفع الشركة للتحرك للأمام.

الوضوح أولاً وأخيرا

إن لم يكن لديك سوى أهداف غير واضحة لعملية التواصل مع الآخرين، فهذا يفسر جزئيا السبب فى أنك لا تحقق التأثير الذى تستحقه. فعلى سبيل المثال، فإن عدم وضوحك فيما يتعلق بما تريده من مقابلة انفرادية مع مديرك فى العمل، يمكن أن يرسل إشارات متضاربة ويحدث ارتباكا. وبالمثل، فإذا ما وقفت لتؤدى عرضا تقديميا دون أن تعرف الهدف الذى تريد تحقيقه، فمن المحتمل ألا يكون لك إلا تأثير ضعيف للغاية.

حاول أن تتعامل مع مسألة الهدف كلها على أنها حكاية مشوقة.

- الهدف: ما الذى يريد البطل أن يحققه؟
- العقبات: ما الأمور التى يحتمل أن تعرقل البطل عن تحقيق أهدافه؟
- الحلول: كيف تغلب البطل على العقبات؟

الهدف ← العقبات ← الحلول

يعرف العاملون فى مجال المبيعات جيدا هذه السلسلة لأنهم يعملون من أجل اكتشاف المعوقات التى يسجلها العملاء على المنتجات، ويحاولون الوصول إلى طرق للتغلب عليها. ويتبع مقدمو البرامج الجيدون هذه السلسلة خلال عملهم لتوضيح ما يريدون أن يقولوه، وكيف يخترقون كسل أو مقاومة الجمهور.

ويتحلى الأشخاص ذوو تأثير الكاريزما القوى بالمهارة فى اختيار هدف عملية التفاعل التى يقومون بها، حتى وإن كانوا لا يقومون بذلك وفق السلسلة السابق ذكرها. إنهم، عن وعى أو عن غير وعى، يضعون أهدافا معينة، ويتخيلون كيفية رد فعل الآخرين على هذه الأهداف. إنهم يقومون باختيار الرسائل والسلوكيات التى يعتقدون أنها ستجعلهم مؤثرين على الجانب الشخصى.

ويوجد جزء جوهرى فى أى هدف، وهو المطلب الرئيسى المتمثل فى إقامة نوع من العلاقة مع أولئك المتأثرين بتأثير الكاريزما الخاص بك. وهذا هو الجزء الصعب من الكيمياء الشخصية، والتى سوف نتكلم عنها لاحقا.

كلما كان عنوان هدفك واضحا، كان من الأسهل التعامل مع العقبات والحلول

اختيار عنوان

يمكن لاختيار عنوان واحد لوصف هدف تفاعلك أن يزيد من قوة هدفك. صف بكلمة محكمة بليغة ما تريد أن يحدث فى نهاية أى تفاعل تدخل فيه مع الآخرين. فعلى سبيل المثال، من الممكن أن يكون هدفك النهائى هو:

- إقناع الآخرين بأن يثقوا فيك.
- دفعهم إلى إعادة مالك الذى لديهم إليك.
- الحصول على تعهد بالقيام بفعل معين.

- نيل التأييد لأفكارك.
- إقامة علاقتين جديدتين.
- إلهام الناس.
- دفعهم إلى الاستماع لك باحترام.
- رفع مكانتك.

إن كل واحدة من تلك العبارات تحدد نتيجة واضحة فى جملة واحدة. فعلى سبيل المثال، هدفى من كتابة هذا الكتاب هو:

أن أوضح لك أنه من الممكن جدا تنمية تأثير الكاريزما الخاص بك.

وكلما كان هدفك واضحا، كان من الأسهل التعامل مع العقبات والحلول. ويؤدى التحديد الدقيق للنتيجة التى تريد تحقيقها من أية علاقة إلى تمكينك من توضيح هدفك. فمثلا، ربما تنتهى أية مقابلة قادمة كالتالى:

- ابتسامة دافئة ومصافحة عند الباب.
- تعهد بالبدء فى المشروع يوم الثلاثاء القادم.
- مجىء مزيد من المتطوعين.
- الاتفاق على عقد لقاء جديد الشهر القادم.

لاحظ أن النتائج محددة، وليست عموميات، فهذا يمنعك من التفكير فى تأثير الكاريزما باعتباره شيئا يقدم إلى الناس، بدلا من كونه تحقيق نتيجة مطلوبة.

قم بأداء تمرين توضيح الهدف الوارد فى الأسفل. ومن الواضح أنك لن تقوم بهذا التحليل لكل علاقة تواجهها، لكن عندما تريد أن تطلق لتأثير الكاريزما العنان، ستؤدى هذه الطريقة فى التفكير إلى جعل تحقيق ذلك أكثر سهولة.



تمرين توضيح الهدف

١ أكمل الجدول الخالى فى الأسفل كما يلى:

- اكتب موقفا معينا مر بك فى العمل، وتريد أن تحقق فيه تأثيرا أكبر. ربما يكون ذلك الموقف يتعلق بالتعامل مع فريق العمل، أو بحديث مع مديرك، أو مقابلة مع عميل، أو محادثة هاتفية، أو ما إلى ذلك.
- ما النتيجة المحددة التى تريد أن تحققها؟ حاول أن تراها من وجهة نظر الآخرين ـ ما الفائدة العائدة عليهم؟
- صف الطريقة التى يمكنك أن ترى بها "الفوز"، وتسمعه، وتشعر به.

أكمل الجدول بأكبر قدر ممكن من التفصيل.

موقف تريد أن تحدث فيه تأثيراً	ما النتائج التى أريدها؟	ما الكيفية التى يبدو بها "الفوز"، والذى يمكنك أن تسمعه وتشعر به عن طريقها؟
نموذج: الاجتماعات الدورية لفريق العمل.	نموذج: أن يستمع الناس إلى أفكارى ويتعاملوا معها بجدية.	نموذج: عندما أقترح شيئا فى اجتماعات فريق العمل، يناقشها الأعضاء الآخرون وأشعر أننى أُعَامَل باحترام.
والآن ضع الموقف الخاص بك هنا.		

٢ ما مقدار وضوح غايتك؟ هل يمكن أن تصبح أكثر وضوحا؟

عند اختيار هدفك من التواصل مع الآخرين، حاول أن تستخدم معادلة "و ق م ق ن". فمثلا، هل يتوافق عنوان هدفك من التواصل مع المعايير الخمسة التالية؟

- واضح: قصير بما يكفى لكتابته كعنوان بسيط.
- قابل للتحقيق: عنوان يجعلك تشعر أن الهدف قابل للتحقيق.
- مطلوب: شىء تحس بالفعل أنه مطلوب.
- قابل للتقسيم: يمكن تجزئته إلى أهداف أصغر عند الضرورة.
- الناتج: يوضح الكيفية التى يبدو عليها النجاح وصوته وما يوحى به من شعور.

استخدم معادلة "و ق م ق ن" عندما تشعر أن هناك هدفا مهما بالفعل تريد تحقيقه من التأثير الشخصى.

ويمكن للأهداف الأصغر أن تحفز سلوكك، سواء بصورة مباشرة أم غير مباشرة، وهو ما ينعكس على تأثيرك الفعلى. فمثلا، افترض أنه يجب عليك أن تدخل حجرة مليئة بأشخاص قد وقفوا يتبادلون الحديث. ربما يكون العنوان العام لهدفك هو:

> أريد أن أقيم على الأقل خمس علاقات عمل.

وبينما يمثل هذا هدفا منطقيا ومحددا جدا، لا يزال يجب عليك أن تواجه هذه الحجرة الرهيبة المليئة بالناس غير المدركين لحضورك. فإذا ما كنتَ عصبيا أو خجولا، فإنه يمكنك على سبيل المثال أن تستخدم أسلوب الأهداف الثانوية:

الدخول: أدخل الحجرة كما لو كانت حفلتى وأن أولئك الأشخاص هم ضيوفى. *الابتسامة:* أذهب إلى خمسة من الضيوف، سواء كانوا فرادى أم جماعات، وأقدم نفسى. *السؤال:* "هل تستمتع/تستفيد بوقتك؟". *الدعوة:* سيتكلم معى المدعوون

عن أنفسهم، وأعمالهم. *الجمع:* أطلب من خمسة من المدعوين تبادل بطاقات التعارف.

ويمكن أن يكون أسلوب الهدف الثانوى ذا نفع كبير عندما تخطط لإلقاء كلمة، أو تقف لإلقاء عرض تقديمى، أو تعلن عن سلعة، أو أى من المواقف الرسمية الأخرى المشابهة.

تمرين الهدف الثانوى

١ اختر هدف تأثير شخصى تشعر أنه من المهم تحقيقه.

٢ اكتبه كجملة تحت عنوان وحيد.

٣ افحص ما إذا كان هذا الهدف يتوافق مع معادلة "و ق م ق ن"، والممثلة فى أن يكون الهدف واضحا وقابلا للتحقيق ومطلوبا وقابلا للتقسيم وله ناتج محدد. فإذا لم يكن الناتج محددا، قم بتحديده.

٤ ضع بعض أهداف الأداء الثانوية ـ وتأكد من أن كل هدف لديه نتيجة واضحة يمكنك أن تقوم بتقييمها فيما بعد.

العقبات

تواجه الكثير من الأهداف على الأرجح نوعا ما من العراقيل، على طول الخط. على سبيل المثال، ربما ترغب فى أن تبهر مديرتك بفكرة لمشروع جديد، إلا أن مديرتك ليست ذلك الشخص سهل الإبهار. أو ربما تريد أن تدفع فريقك للقيام بعمل ما، إلا أن أعضاء الفريق لا يبدو عليهم أنهم ينصتون جيداً لفكرتك الجديدة.

ولا يمكنك أن تتعامل مع كل العراقيل المحتملة، والتى ربما تعطلك عن تحقيق هدفك، بينما يمكن أن يؤدى ذلك إلى تعطيلك بصورة كاملة. ولكن بدلا

من ذلك، قم بتحديد ثلاثة أو أربعة عراقيل، يمكن أن تظهر فى الطريق بالفعل. وكما جرى فى التمرين السابق، ربما يكون من المفيد أن تصف كيف يبدو الموقف الذى يشعر فيه الجميع بأنه فائز، والكيفية التى يمكن سماعه والشعور به من خلالها، سواء بالنسبة لك أم لأولئك الذين تتعامل معهم. ما العقبات التى قد تعوق ذلك؟

الحلول

كيف يمكن أن تعرف أن حلك قد تغلب على العقبة؟ على سبيل المثال، هل سيقف الناس ويصفقون لك؟ هل سيبدأ الناس فى التعامل مع فكرتك بجدية؟ ما الإشارات التى توضح أن العقبة التى تعترض طريق التفاعل قد تم التعامل معها بنجاح؟

وإذا كان من الصعب عليك أن تصل إلى حل، فينبغى أن يدفعك ذلك إلى القيام بالمزيد من الضبط لهدفك. مثلا، بدلا من أن تحاول أو تفاجئ مديرتك، صعبة الإبهار، بفكرة مشروع جديد، ربما تقرر أن تجعل هدفك: "أن تثيرها بإمكانيات التقدم الوظيفى الذى يمكن أن تحققه هى لنفسها إذا ما نفذت المشروع". وفيما يتعلق بعائلتك التى يتكلم كل أفرادها فى وقت واحد، بدلا من تقديم اقتراح بفعل مقبول، ربما يكون هدفك الرئيسى: "أن تجعل الكل يدرك أن هناك مشكلة تحتاج إلى حل".

وإذا كان من الصعب عليك أن تصل إلى حل، فينبغى أن يدفعك ذلك إلى القيام بالمزيد من الضبط لهدفك

اجعل الهدف بسيطاً

حاول أن تقلل من هدفك الذى ترغب فى تحقيقه إلى فعل واحد يصف الأثر الذى تريد تحقيقه، مثلا:

هدفى أن: أخبر، أمتع، أحذر، أحفز، أصدم، أجدول، أشجع، أنبه، أبيع، أثير.

تحمل أجسادُنا أهدافَنا، وغالبا ما لا يتم ذلك بوعى من جانبنا. والتركيز على هدفك يمكن أن يساعدك، بصفة عامة، على تحقيق تأثير أكبر؛ فهدفك يجعل جسدك يتكلم بالنيابة عنك.

ولأن الكيفية التى تتعامل بها مع الآخرين تحدث من خلال جسدك، وليس فقط كلماتك، فإنه من الحيوى أن أجعل أداء جسدى يتوافق مع الهدف الذى أنشده مهما يكن ذلك الهدف. فلن يتحقق هدفك إن قلت: "إنها فرصة مثيرة لفريقنا، دعونا نستغلها بصورة كاملة" بينما تتكلم بأسلوب غاية فى الرتابة وتحدق فى الأرض. ولن يكون كلامك مؤثراً إن عبرت عن أسفك الشديد لأمر جدى بينما تبتسم وتبدو مرحا.

عندما يتوافق هدف تأثير الكاريزما الخاص بك مع مشاعرك الداخلية، سيزيد هذا من تأثيرك بالفعل. وكما سنرى فى الفصل الخامس، فإن اتصافك بالواقعية يمثل أحد المكونات الجوهرية لتأثير الكاريزما القوى.

وضع الهدف فى إطار بصرى

إن تحديد هدفك أمر مهم، وهناك وسيلة أخرى لإكسابه الحيوية. وفى هذا السياق، فإنك تبتكر قصة عن الناتج الذى تريده، لها مقدمة ووسط ونهاية، وأن ترى هذا الناتج مثل فيلم يعرض فى رأسك.

لنفترض أنك تلقيت دعوة عبر البريد الإليكترونى لحضور مشروع جديد، وتريد أن تحصل على موافقة مديرتك، فربما يدور الفيلم فى ذهنك على النحو التالى:

البداية

- أبتسم ابتسامة واسعة وأنا أدخل مكتب المديرة.
- أجلس فى المقعد المعتاد.

الوسط

- تستمع باهتمام.
- أخبرها عن منافع المشروع بالنسبة لها وللشركة، وهى تقول "نعم" فى غالبية الأوقات.
- عندما أرى ابتسامتها أو إيماءاتها برأسها، أطرح سؤالاً حول الموعد الممكن للبدء.
- توافق فورا على تاريخ البدء.
- أشكرها مبتسما.

النهاية

- أنهض وأنا لا أزال أبتسم.
- أصل إلى الباب وأستدير قائلا إلى اللقاء.
- أرى ابتسامتها لى.

لا يهم ما إذا كان هذا السيناريو ممكن الحدوث بصورة كاملة أم لا. فعلى سبيل المثال، أنت تعلم فى الواقع أن مديرتك لا تبتسم إلا بصعوبة، دعك من أنها تستمع باهتمام.

لست مضطراً لأن تكون شخصا قادرا على التصور لكى تتخيل كل هذه المشاهد الذهنية. أنت فقط تمارس أحلام اليقظة! دع عقلك يبنى القصة بهدوء فى مقتطفات وأجزاء، حتى يظهر شىء يصف ما تريد حدوثه.

كلما تعاملتَ مع السيناريوهات العقلية، جعلتها تتوافق أكثر مع أهدافك

وكلما تعاملتَ مع السيناريوهات العقلية، جعلتها تتوافق أكثر مع أهدافك. وهذا التصور المستمر للأهداف كفيلم يمكن أن

يساعدك على توضيح ما تريد تحقيقه، ويمكن أن يترك تأثيرا مباشرا على سلوكك، وعلى لغة جسدك، وبالتالى على تأثير الكاريزما الخاص بك. لا تخرج من الفيلم العقلى حتى تنتهى منه، فربما يعمل!

استمر فى تشغيل هذا الفيلم العقلى فى رأسك متخيلا الناتج الذى تريده، وشاهده بالطريقة التى تعجبك، سواء كان بالأبيض والأسود، أم بالألوان، أم كفيلم صامت، أو كفيلم وثائقى خفيف. بل من الممكن "أن تشاهده" قبل دخول الحجرة لتقابل مديرتك.

أهداف متعددة

فيما سبق، استخدمنا (عنوان هدف واحد) وتكلمنا عنه بالتفصيل، إلا أنه فى الحياة الواقعية يمكن أن يكون هناك العديد من العناوين. فعلى سبيل المثال، ربما تريد أن تصنع ليس فقط تأثيرا أكبر على مديرتك، ولكن أن ترفع مكانتك فى فريقك، وأن تنشئ علاقة طويلة المدى مع أحد العملاء، وأن تحصل على موافقة زميل لك على شىء ما. وعلى الرغم من أن كل تلك الأهداف قد تكون متوافقة مع بعضها البعض، إلا أنها تجعل من الصعب تركيز طاقات تأثير الكاريزما الخاص بك. وفى محاولتك تحقيقها كلها، ربما لا تستطيع أن تحقق تأثيرا كافيا فيها كلها. ولأن عناوين الأهداف المتعددة يمكن أن تؤدى إلى التشتت، حاول أن تضعها فى أولويات.

١ اكتب عناوينك الرئيسية.

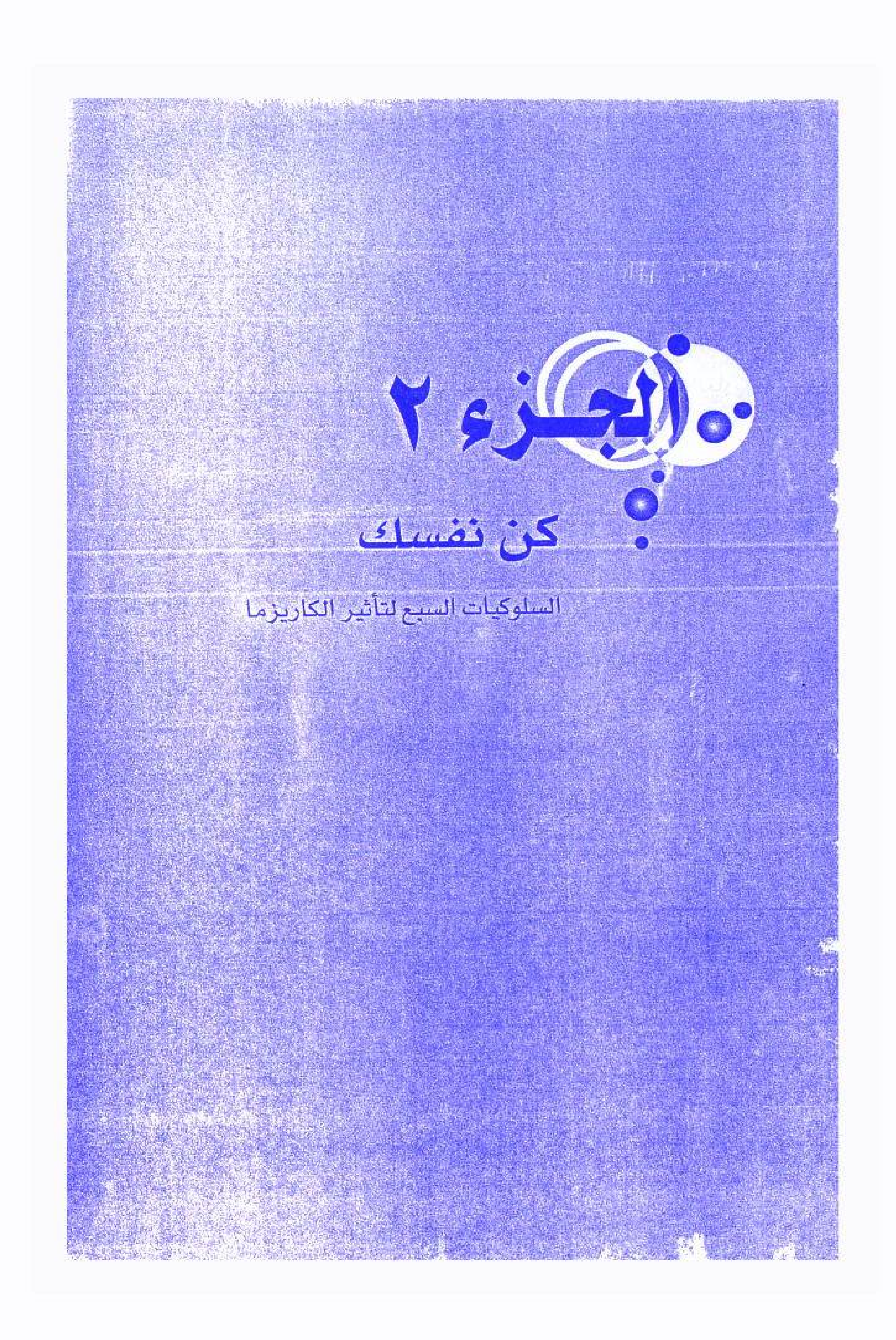
٢ رتبها وفق الأهمية من الأكثر إلى الأقل.

٣ اختر الهدف الأكثر أهمية لكى تعمل على تحقيقه فى البداية، وبعدها انتقل إلى التالى له فى الأهمية، وهكذا.

أهداف التأثير الشخصى	الترتيب (١ = الأعلى)
تأثير أكبر على المديرة	١
رفع المكانة فى الفريق	٢
بناء علاقات مع العميل	٣
الحصول على موافقة أحد الزملاء على مشروع جديد	٤

" أردتُ دوما أن أكون شخصا ما، لكننى أدركتُ الآن أننى يجب أن أكون أكثر تحديدا" .

"ليلى تومالين"، ممثلة



الجزء ٢

كن نفسك

السلوكيات السبع لتأثير الكاريزما

يتناول هذا الجزء من إستراتيجية "هـ ك ك" لتطوير تأثير الكاريزما سبعة من السلوكيات الأساسية:

- الطلاقة
- الثقة
- الحضور
- المصداقية
- الشجاعة
- الحماس
- السلوك

وكل من هذه السلوكيات يؤثر بصورة مباشرة على الطريقة التى تتعامل بها مع الناس.

يقدم هذا الفصل وسائل لضبط وتطوير هذه السلوكيات، بما يجعلك أكثر فاعلية فى التفاعل مع الآخرين، وتحقق التأثيرات التى تريدها.


الفصل ٢
الطلاقة

قالت "كورديليا" مطالبةً فى مسرحية *الملك لير* لـ"شكسبير": "أريد أن أتكلم بطلاقة وسهولة"، وذلك بعدما لاحظت أنها تفتقر القدرة على الإقناع. ويميل الأشخاص من ذوى تأثير الكاريزما القوى إلى أن يكونوا طلقاء اللسان، وسواء أطلقتَ على ذلك فن الكلام السهل أم القدرة على التكلم بصورة جيدة، فعادة ما يتطلب النجاح الشخصى داخل الكثير من الشركات، وغالبا خارجها أيضا، بعض المهارات المتعلقة بالكلام.

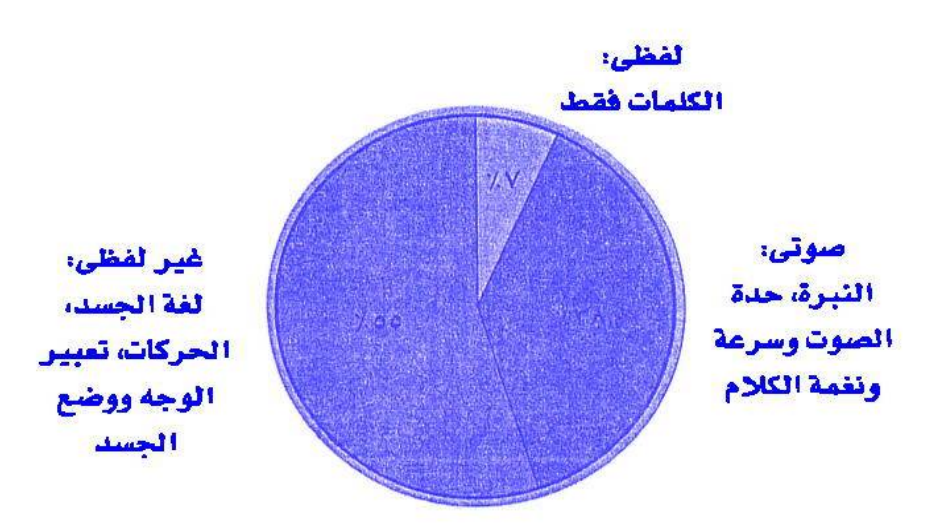
الطلاقة فى العمل أصبحت الآن إجبارية تقريبا

لا يقتصر هذا الفصل على الكلام أمام جمهور - على الرغم من أن ذلك ربما يكون مهما - فالطلاقة فى العمل أصبحت الآن إجبارية تقريبا. ولزيادة مستوى تأثير الكاريزما الخاص بك، ربما تحتاج إلى أن تدعم قدراتك بالكلمات والجمل والأفكار والقيم والقضايا والمشاعر وقدرتك العامة على التواصل.

وعلى الرغم من أنه لا يمكن القطع بصحة ذلك، فإن الأدلة تشير إلى أن الكلمات وحدها تلعب دورا صغيرا فى الكيفية التى نتعامل بها مع الآخرين؛ فالجوانب غير اللفظية قد تكون أكثر أهمية.

ولأن عملية التفاعل تسير فى اتجاهين، فإن ما نقوم بإرساله يحتاج إلى أن يتم تلقيه من جانب شخص آخر. ولسوف تتمتع بالطلاقة الكاملة عندما يستطيع أولئك المنتظرون فى مقاعد المتلقين أن يفهموا رسائلك.

● إذا لم يسمعوها، فأنت لم تقلها.



كيف نتواصل

إن طلاقة اللسان يمكن أن تساعدك بالتأكيد على تحسين تأثير الكاريزما الخاص بك، مثلما أظهر التأثير الذى تركته كلمة "ديفيد كاميرون" فى المؤتمر الذى عقده حزبه فى عام ٢٠٠٧. فقد انبهر الكثيرون بقدرته الواضحة على الكلام لما يزيد على الساعة دون أن يستخدم مسودة معدة مسبقا أو ينظر إلى دفتر ملاحظات إلا قليلا. إلا أنه لم يكن يحتاج إلى تلك الأشياء، لأن تركيزه الرئيسى كان على جمهوره لا على الكلمات.

وكما تقول الشخصية الشكسبيرية "هامليت" لمجموعة ممثليه: "اجعلوا الفعل مطابقا للكلمات، والكلمات مطابقة للأفعال". لكى تتمتع بالطلاقة فهذا يعنى أن تتطابق كلماتك مع أفعالك، وهذا ما سوف نشرحه بصورة كاملة فى الفصل الخامس. ويتطلب هذا الأمر منك أيضا:

● الحديث بسهولة.

● شرح الأفكار المعقدة ببساطة.

● التواصل بأسلوب مقنع.

- بث الحيوية فى رسالتك.
- الحديث بصوت واضح ومسموع.
- استخدام فترات الصمت فى الوقت المناسب وبصورة فعالة.

الحديث بسهولة

تعطى طريقة استخدامك للغة فورا إشارة إلى الناس عن مستوى تعليمك وكفاءتك وفعاليتك. وتوضح العديد من الدراسات العلاقة القوية بين النجاح والحصيلة اللغوية الجيدة، إلا أن غالبيتنا لا يستخدم إلا جزءاً صغيرا فقط من العدد الضخم المتاح من الكلمات.

> غالبيتنا لا يستخدم إلا جزءا صغيرا فقط من العدد الضخم المتاح من الكلمات

من الجيد أن تكون لديك حصيلة لغوية كبيرة طالما كنتَ قادرا على استرجاعها بسهولة وقتما تحتاجها، ولكن مجرد معرفة عدد كبير من الكلمات لا يقل أهمية عن قدرتك على وضع رسالتك فى إطار جيد للناس الذين تتفاعل معهم بما يجعلهم يجدونها تستحق الاستماع.

يحتاج الأمر منك إلى أن تعرف كيف تتكلم دون تكرار أو تردد. فعلى سبيل المثال، ما موقفك من الكلمات التى تتيح لك فترات من الوقت لتجميع أفكارك مثل "إممم ..." و "أها ..." و "أوه ..."؟ إذا ما اعتدتَ أن تطعم حديثك بهذه الكلمات، فأنت فى حاجة إلى البدء فى التمرن على تنقية كلامك منها. والمشكلة هى أننا غالبا ما لا ندرك حتى إلى أى مدى نعتمد على هذه التكتيكات اللفظية المعطلة؟ وهذا ما يستدعى أن تسأل الناس الذين تثق فيهم عن درجة اعتمادك على هذه الأنماط اللغوية.

وقد حل شكسبير مشكلة امتلاك الأنماط اللغوية الجاهزة، باختراع حوالى ألفين منها. كما قام "ديلان توماس" و"جيمس جويس" بنفس الشىء عندما

كانا يريان هذا مناسبا لهما! وهناك وسيلة أقل فى مستوى الإبداعية قلب! لا من هذه الوسائل وهى أن تعالج حصيلتك اللغوية بانتظام.

- أولا، قم بفحص حصيلتك اللغوية لتعرف مستوى جودتها. ويمكنك أن تقوم بذلك من خلال أحد مختبرات الألفاظ مثل www.javacamp. org.
- تعلم كلمة جديدة كل يوم، وخلال ثلاثة أشهر سوف تكتسب ما يصل إلى مائة كلمة جديدة. ويمكنك أن تحصل على كلمة جديدة يوميا بمعناها ومجموعة من الجمل التى تدخل فيها هذه الكلمة. زر موقع http//:dictionary.reference.com.
- الرابطة: انظر كيف ترتبط الكلمات ببعضها البعض. www. visualtheasaurus.com.
- إكمال الجمل: امرح مع إكمال الكلمات، واختبارات الحصيلة اللغوية على موقع www.majortesets.com.
- القراءة: ادفع نفسك لمواجهة كلمات لا تعرفها، واكتشف معنى هذه الكلمات من خلال قراءة كتب مكتوبة بلغة جيدة، تتحدى حصيلتك اللغوية.
- أخذ الدروس: اقرأ فى مجالات مثل الفنون والموسيقى والمسرح والأدب واللغات والفلسفة والعلوم وعلم النفس؛ وهى المجالات التى تقدم طرقا جديدة للنظر إلى الأفكار والتعبير عنها.
- الاستماع: انتهز كل فرصة لكى تستمع إلى الأشخاص الذين يعبرون عن أنفسهم بصورة جيدة - ولا تعتمد على السياسيين والأبطال الرياضيين وكل المشاهير الآخرين، لأن كل كلماتهم عبارة عن قوالب محفوظة يكررونها.
- المحادثة: اكتشف الطرق التى تجعلك تدخل فى محادثات عميقة تثير التحدى الذهنى.

شرح الأفكار المعقدة ببساطة

قال الجنرال الأمريكى "كولن باول" فى أحد تعليقاته: "غالبية القادة العظام يتسمون دوما بالقدرة العظيمة على تبسيط أفكارهم، فهم القادرون على اختصار أى جدال أو مناقشة أو أية مسألة مثيرة للشك، وذلك من خلال تقديم حل يستطيع الكل أن يفهمه". ولأن مدى تركيز الإنسان لا يستمر إلا لخمس عشرة دقيقة فى المتوسط، فإننا نحتاج إلى تعلم كيفية توصيل رسائلنا للآخرين بسرعة. إن أى شخص تقريبا يمكنه أن يجعل من أى موضوع أمرا غاية فى التعقيد، حتى وإن كان كيفية إعداد كوب جيد من الشاى - فالدليل الرسمى البريطانى حول إعداد الشاى يبلغ من الحجم ست صفحات!

إن أى شخص تقريبا يمكنه أن يجعل من أى موضوع أمراً غاية فى التعقيد، حتى وإن كان كيفية إعداد كوب جيد من الشاى

ويدرك الأشخاص ذوو تأثير الكاريزما القوى أهمية تقليل نسبة التعقيد فى كلامهم، والعمل على تبسيط رسائلهم إلى أقصى حد ممكن، الأمر الذى يكفل توصيل ما يقولونه للآخرين بسهولة. فعلى سبيل المثال، قليل من الناس من يفهم بالفعل التكنولوجيا الحيوية، إلا أن ذلك لم يمنع أفضل العلماء ـ من أمثال المُنَظِّر الطبيب وأحد أتباع النظرية المستقبلية ومقدم البرامج التليفزيونية د. "ميكيو كاكو" ـ من الحديث عن هذا الموضوع بصورة مفهومة لغالبيتنا.

وهناك من يعادون تبسيط الأمور من أوساط العلماء الملتزمين جدا ويكافحون من أجل الغموض بل ويرفعون من شأنه. ولذلك تتعمد شركة "آى. إن. جى. دايركت" للخدمات المالية تعيين أشخاص غير مصرفيين يكونون قادرين على تحدى الوضع القائم. وتعترف الشركة بأن الألفة تؤدى إلى قصر النظر، وأن الخبراء فى أى مجال نادرا ما يرون الأمور من منظور العميل.

وتبسيط الأفكار المعقدة يعنى إعطاء المصطلحات الغريبة أو الخاصة بفئة ما المعنى الدارج المعروف فى الأوساط العادية. وبينما يمكن أن تكون تلك المصطلحات مفيدة فى أوساط المهتمين بها، فإنها يمكن أيضا أن تقلل من التأثير الشخصى حتى بين الزملاء العارفين بمعانيها.

- تجنب المصطلحات المعقدة إذا ما أردتَ التبسيط.

ومن بين الوسائل الأخرى لتبسيط المعانى أن تشرح الأفكار الكبيرة؛ فتدخل فى أعماق التعقيدات التقنية لتوضح ما يكمن خلف موضوع أو مشكلة ما. وذات مرة، قام المخرج السينمائى "سيسل بى. ديميل" بتلخيص فكرة فيلمه الناجح "شمشون ودليلة" للمسئولين فى شركة باراماونت للإنتاج الفنى بقوله: "شاب يقابل فتاة - ويا له من شاب، ويا لها من فتاة!".

ولفترة ما، غزا التبسيط هوليوود، وصار مِن المتوقع مِن كل مَن يريد أن يشرح فكرة فيلم أن يقوم بذلك باستخدام كلمات أو عبارات بسيطة.

- فتاة تقابل فتاة ويسقطان بالسيارة فى أحد المنحدرات.
- المريخيون يغزون الأرض ولكنهم ينتهون نتيجة الإصابة بفيروس.
- سمكة صغيرة لطيفة تفقد أبويها، وتجدهما مرة أخرى.

حاول أداء تمرين التبسيطات.



فقط على سبيل المرح، ولأن ذلك سوف يساعدك على التدرب على تبسيط الأفكار الكبيرة، كم من هذه الأفلام يمكنك أن تشرح فكرته فى جملة واحدة قصيرة؟ ◄

الفيلم	الشرح
The Matrix	
Lord of the Rings	
The Godfather	
Pulp Fiction	
Jaws	
The Terminator	
Alien	
Fight Club	
Wuthering Heights	
Pretty Woman	

وإذا أردتَ أن تضع أفلاما غيرها، اختر قائمة من ستة أفلام تعرفها جيدا، وقم بكتابة ملخص لها فيما لا يزيد على سطر.

التواصل بأسلوب مقنع

عندما جلس أكبر المستشارين العلميين فى الحكومة أمام رئيس وزراء بريطانيا وقال له إن البلاد تحتاج إلى توسيع استخدامها للطاقة النووية، كان يحمل الكثير من الأهمية باعتباره مستشارا مستقلا أكثر مما لو كان رئيس شركة الوقود النووى البريطانية المحدودة هو الذى قال نفس الكلام؛ أى إن كونك مقنعا يعتمد فى جزء منه على دورك أو وظيفتك. والدراسات التى تناولت المدراء الناجحين فى أكثر الشركات تحقيقا للأرباح تؤكد أن كثيرا منهم لا يتمتع بتأثير كاريزمى معين، إلا أنهم لا يزالون قادرين على أن يكونوا مقنعين.

وبعيدا عن مسألة وضوح الهدف (انظر الفصل الأول) والعوامل غير اللفظية (انظر الفصول التى تناولت الكيمياء فى الجزء الثالث)، فإن العوامل التى تلعب دورا مهما فى مساعدتك على أن تبدو مقنعا هى اقتناعك أنت نفسك - قوة الحماسة التى تكمن خلف حديثك - ومحتوى الرسالة.

الاقتناع

عندما يتشارك الناس عواطفهم أو حماسهم تجاه شىء ما فإن هذا يبدو مثيرا ويساعد على إقناع الآخرين. افحص مدى اقتناعك من خلال البدء بما يثيرك أو يجذب اهتمامك فى الرسالة التى تتبناها.

فإذا لم تكن مقتنعا بما تريد أن تقوله، فكيف ستقنع الآخرين؟ حاول أن تقوم بتقسيم رسالتك إلى أجزاء أصغر لكى ترى ما إذا كنتَ تستطيع أن تكشف جانبا ما منها يثير اهتمامك وحماسك أم لا. فعلى سبيل المثال، افترض أنك يجب أن تتكلم مع العملاء حول منتج جديد لشركتك إلا أنك لا تشعر بالحماس تجاهه. بدلا من أن تطمح إلى الإقناع الكامل به، حاول أن تجد فى المنتج صفة ما تراها مثيرة أو مقنعة ـ ولا يهم إذا ما كانت صغيرة ـ وقم بالتركيز عليها.

- لكى تقنع الآخرين، قم بإقناع نفسك فى البداية.

المحتوى

على الرغم من أن الكلمات الفعلية تمثل جزءاً فرعيا من كون الشىء مقنعًا، إلا أن محتوى الرسائل اللفظية يمكن أن يؤثر بصورة كبيرة على مصداقيتك.

- هل تقدم ما يكفى من الحقائق لكى تدعم ما تفعله؟
- هل ما تقوله منطقى ويمكن التأكد منه؟
- هل المحتوى مختصر بما يكفى لكى يفهمه الآخرون بسهولة؟

على سبيل المثال، فى المقابلات الوظيفية، لكى تتجنب الظهور بمظهر من يتباهى بما ليس فيه، هل يمكن أن تدعم ما تقوله عن خبراتك السابقة بدليل مادى؟ هل هناك أمثلة أو إحصاءات أو شهادات خبرة أو حتى شهادات تقدير تدعم ما تقوله؟ وعندما تناقش مسألة ما مع مديرك، هل تعطى دوما حقائق ملموسة لكى تدعم ما تقوله بدلا من الاعتماد على الأسلوب التأكيدى فقط؟ فى اجتماعات العمل، قم بتدعيم آرائك بحقائق وأدلة ملموسة. وتقديم رأيك بهذه الطريقة يعنى استهلاك وقت أطول مما تستهلكه حاليا فى التحضير للكلام. والتحضير غير الجيد يقتل الموضوع، بخاصة فى الاجتماعات الرسمية.

قم بتدعيم آرائك بحقائق وأدلة ملموسة

وحينما تكون مقنعا وسهلا فى المتابعة، فإن ذلك سيقوى من تأثيرك على الآخرين. ليست العقبة فى أن حيز تركيز الناس قصير فقط، ولكن أيضا فى أن الناس لا يتذكرون إلا نقطتين أو ثلاثاً فقط من النقاط التى ترد فى أى تفاعل لفظى. فعلى سبيل المثال، الترتيب الذى تقدم به أفكارك يلعب دورا كبيرا.

- حجر الأساس فى الإقناع هو أن تعطى الآخرين أهم المعلومات فى البداية.

بث الحيوية فى الرسائل

يزيد الأشخاص طلقاء اللسان من الحيوية فى كلامهم من خلال استخدام عبارات خلاقة مثل "ما زلنا نرقص" والتى قالها "تشك برينس" وقت أن كان رئيسا لـ "سيتى بَنك" عندما كان يتكلم عن الخلافات بين أعضاء مجلس الإدارة. كذلك فإن الأفكار التى تتضمن صورا يمكن تذكرها من الممكن أن تصبح جزءا من بناء تأثير الكاريزما.

وبتأكيده أن ما يبدو مستحيلا هو أمر ممكن - بما يعنى عالما أفضل - اختتم البروفيسور "هانز روزلينج" محاضرته فى مؤتمر "تى. إى. دى."، - الذى كان يتابعه ما يزيد على نصف مليون شخص عبر الإنترنت - بابتلاع سيف حديدى كبير[١].

الاستعارات والتشبيهات

تصنع الاستعارات والتشبيهات صورا لا تنسى فى ذاكرة الناس، كأن تصف شيئا ما كما *لو* كان شيئا آخر. وتساعد هذه الاستعارات والتشبيهات فى شرح الأفكار المجردة، كما توضح النظريات المعقدة، وتقدم فهما مشتركا بما يسمح لنا باستخدام الاختصارات اللفظية. ومن بين أمثلة الاستعارات:

- "لدى هذه العائلة قيم ثابتة كالصخر".
- "هناك بعض الثمار العَفِنَة فى الفريق".
- "كان يجب أن نجعل الحد الأدنى للسرعة فى هذا المكان فى الحضيض".

ربما ترتبط الاستعارات معك بالشعر والأدب والفنون، ولكننا كلنا نستخدمها خلال المحادثات اليومية، وغالباً ما يكون ذلك بأسلوب غير واع. ولأنها ذات فعالية كبيرة فى إعطاء معلومات ملموسة وذهنية عن الأشياء، فقد دخلت الاستعارات فى نسيج لغتنا اليومية. وعندما كان "لى إياكوكا" الرئيس التنفيذى لشركة كرايسلر يحاول إنقاذ الشركة، لم يطلب من الحكومة الأمريكية "حزمة مساعدات"، ولكنه تكلم عن "شبكة أمان" لمنع الشركة من فصل كثير من الموظفين.

أما التشبيهات فتستخدم تعبيرات "مثل" و"كـ" لكى تقارن شيئا بشىء آخر، ومن أمثلة ذلك:

[١] قم بزيارة موقع www.gapminder.com.

- "إنه صعب كالمسمار".
- "إنها قاسية كالحذاء القديم".
- "الحضور يوم الثلاثاء هنا يجرى بانتظام كالساعة".

فإذا ما كانت هناك فكرة تريد نقلها إلى زملاء العمل، حاول أن تختار موضوعا أو فعلا غير ذى صلة. فمثلا، لنفترض أنك تريد أن تقنع زملاءك بفكرة نشاط جديد مع الاستمتاع أيضا بموج البحر، فما الرابط الذى يمكنك أن تقيمه بين الأمرين؟ ربما يؤدى اقتراحك الأمرين معا، على الرغم من ضعف الرابط، إلى إيجاد عبارات مقنعة ولا يمكن أن تُنسى.

الحديث بصوت واضح ومسموع

لقد اعتدنا على أن نسمع أصواتنا نحن إلى درجة أننا لا نولى اهتماما كبيرا بالكيفية التى يبدو عليها صوتنا عند الكلام. وهذا لأننا نتعامل مع الكثير من المواقف العامة وغير الرسمية، والمواقف البسيطة عموما، حيث يفهمنا أصدقاؤنا بسهولة ويتقبلون الكيفية التى نبدو عليها والتى يصدر بها الكلام منا، إلا أن الوصول إلى تأثير الكاريزما يتطلب اهتماما بما نقول وبالكيفية التى نقوله بها، وهذا يتضمن:

- أسلوب التعبير - ما إذا كنتَ تنطق الكلمات بأسلوب واضح أم لا.
- نغمة الصوت - علو أو انخفاض صوتك.
- درجة الصوت - ما إذا كان صوتك مسموعا أم لا.
- النبرة - الحالة المزاجية التى يبدو عليها صوتك، مثل المودة، الغضب، إلخ.
- السرعة - مستوى سرعة الصوت.

أسلوب التعبير

من بين الأسباب التى لا تجعل الناس يتكلمون بوضوح أنهم لا يحرصون على التأكد مما إذا كانت رسالتهم قد وصلت أم لا، وهو الأمر الذى يفسر أن التواصل البصرى يمكن بالفعل أن يساعد على تحسين أسلوب التعبير.

التواصل البصرى يمكن بالفعل أن يساعد على تحسين أسلوب التعبير

اختبر ما إذا كنتَ تتكلم بوضوح أم لا عن طريق امتلاك الشجاعة الكافية لتطلب التغذية الراجعة. ومن بين وسائل التغذية الراجعة أن تسجل لنفسك وأنت تتكلم، وتستمع بأذن ناقدة لما إذا كانت كلماتك واضحة أم لا، وصعبة فى متابعتها أم سهلة. كذلك يمكنك أثناء حديثك مع أحد الأشخاص أن تطلب منه أن يوضح لك ما إذا كنتَ تتكلم بوضوح أم لا. ربما يكون ذلك محرجا قليلا إلا أنه سوف يعطيك المعلومات التى تحتاج إليها.

ويمكنك أيضا أن تجرب الأفكار التالية:

- راقب نفسك وأنت تتكلم فى المرآة - ما هى انطباعاتك الأولية عن صوتك؟
- جرب نطق الكلمات ــ فقد استطاع الخطيب اليونانى القديم "ديموثينس" أن يطور من قدراته على تحسين أسلوب التعبير من خلال وضع حصاة فى فمه أثناء الكلام حتى استطاع أن يتكلم بوضوح رغم وجودها فى فمه. وبدلا من المخاطرة بابتلاع الحصاة، ضع قلما بصورة أفقية فى فمك لكى تجبر نفسك على نطق الكلمات بصورة أكثر وضوحا. (احذر من أن تختنق به!).
- جرب الكلام بصورة أبطأ ــ فإعطاؤك ثانية أو ثانيتين إضافيتين لكلماتك حتى تخرج من فمك يمكن أن يؤثر إيجابيا بالفعل على تأثيرك

الشخصى. كما أن التوقف أثناء الكلام يؤدى إلى نتيجة إيجابية بالنظر إلى أنه يتيح للمستمع هضم ما قلته.

والكلام بوضوح مهم جدا أيضا. وعلى الرغم من أنك تستطيع القيام بذلك وحدك بالتأكيد، إلا أنه من الممكن أن يكون مفيدا أيضا أن تمضى بعض الوقت مع أحد الاخصائيين.

تمرين الصوت

١ ابتسم ابتسامة عريضة وأنت تقرأ الفقرة التالية:

"إن فريقنا يؤدى بصورة ممتازة، لقد حققنا كل الأهداف التى وضعناها وأصبحنا فى الطريق لتحقيق شهر قياسى فى الأداء. رائع!".

٢ والآن، كرر نفس الفقرة وأنت تعقد حاجبيك، وفمك شبه مغلق.

٣ لاحظ كيف أثرت تعبيرات وجهك على طريقة توصيل الرسالة.

نغمة الصوت

غالبا ما لا يعى الذين لا يتمتعون بتأثير كاريزما قوى أنهم يتكلمون بصوت رتيب. ويحدث ملل الأصوات نتيجة مجموعة من الأسباب المألوفة: المحتوى الممل، والاعتماد الزائد على المسودات المكتوبة، ونغمة الصوت الجامدة – وهى النغمة غير الموسيقية.

إن قراءة العرض التقديمى الذى تؤديه هى وسيلة مضمونة لأن تبدو مملا ولأن تدمر تأثير الكاريزما الخاص بك. وحتى أعظم الممثلين يجدون صعوبة فى قراءة خطبة كاملة وجعل الأمر يبدو مثيراً.

ولتنويع نغمة صوتك، تأكد من أنك تحرك جسدك! إنه أمر فعال! وهناك بعض الوسائل الأخرى مثل:

- التنفس بعمق أكثر والاسترخاء.
- "التشديد" على الكلمات والعبارات المهمة، وتركيز طاقة الكلام فيها.
- إدخال بعض المشاعر فيما تقول.
- تأكيد نهايات الجُمَل والأسئلة.

ومن جديد، نقول إن تنمية هذه المهارات ليست بالأمر الهين، ويمكن أن يساعدك مدرب تأهيل صوتى على أن تقدم أفكارك بصورة أكثر إمتاعا وتنوعا.

درجة الصوت

ذكرت جريدة (الجارديان) فى أكتوبر من عام ٢٠٠٧ أن المتعهدة "كارين داربى" ـ وهى شخصية كبيرة باعت موقعها الرائع المسمى SimplySwitch مقابل ٢٢ مليون جنيه إسترلينى ـ تتكلم "بحيث تتأكد من أن صوتها يصل إلى المقاعد الخلفية حتى وإن لم يكن هناك سوى اثنين فقط يجلسان فى القاعة". وعلى العكس من ذلك فهناك "دوروثى باركر" الكاتبة الساخرة الأمريكية الشهيرة، والتى تتكلم بهدوء إلى درجة أن المستمعين يجب أن يميلوا إلى الأمام لكى يسمعوا ما تقول، وكانوا يتلقون مكافأة على صبرهم بأن يستمتعوا بعباراتها الذكية الساخرة اللطيفة التى ولدت تأثيرها الخاص؛ فباختيارها الحديث بصوت منخفض، كانت تعرف ما تفعل، فهى كانت تريد أن تجذب انتباه المستمعين.

إلا أن الحديث بصوت أعلى من اللازم أو أقل من اللازم يمكن أن يقوض تأثير الكاريزما الخاص بك

إلا أن الحديث بصوت أعلى من اللازم أو أقل من اللازم يمكن أن يقوض تأثير الكاريزما الخاص بك، لذلك من الجيد أن تتعرف على ما إذا كانت درجة صوتك حاليا مرتفعة أم منخفضة. هل غالبا ما يطلب منك الناس أن ترفع من صوتك أو تكرر ما قلته؟ إذا كانوا

يفعلون ذلك، فهذه علامة على أنك تتكلم بصوت هادئ أكثر من اللازم، حتى وإن كان ذلك مناسبا تماما لطبيعتك.

تمرين تقوية الصوت

١ قف منتصبا، فهذا يساعد رئتيك على أن تتمددا بأقصى طاقتهما، كما يساعد الحجاب الحاجز على أن يبقى منبسطا.

٢ خذ نفسا عميقا واملأ رئتيك.

٣ تكلم كما لو أن الهواء يخرج من معدتك.

٤ تكلم بصورة سلسة؛ بحيث لا تترك الهواء كله يخرج مع جملة واحدة، الأمر الذى يؤدى إلى صرخة قوية. فإذا ما أخذت نفسا عميقا، فسوف تستمتع بالهواء الوفير الذى يساعدك على نطق جملة قوية متماسكة.

يستغرق هذا الأمر فترة حتى يتم إتقان هذا الأسلوب، لذلك قم بالكثير من التدرب عليه.

وإذا ما شعرت بالقلق من أن يصبح صوتك عالى النغمة أو أجش، فتابع الإشارات التى تصدر مثل نفور الناس من حولك، حتى وإن تم ذلك بصورة طفيفة، أو ما إذا كانوا يجفلون من ارتفاع صوتك. إذن، كن شجاعا واطلب من أحد الأصدقاء الموثوق بهم أن يعطيك تغذية راجعة مباشرة.

تمرين استخدام الصوت المرتفع

١ قل كل واحدة من تلك الجمل بهدوء.

- لم أقل ذلك!
- اتركنى وحدى.

- أعطنى ذلك.
- اخرج من هنا.
- أريد ذلك الآن.

٢ بعد ذلك، ارفع صوتك عند نطقك الكلمات ذات الحجم الكبير فى الجمل التالية:

- لم أقل ذلك!
- اتركنى وحدي.
- أعطنى ذلك.
- اخرج من هنا.
- أريد ذلك الآن.

لاحظ كيف اختلف معنى كل جملة عندما اختلف مستوى الصوت.

نبرة الصوت

توحى نبرة الصوت بما إذا كنتَ ودودا أم غاضبا أم مرحا أم صبورا إلخ، كما يمكنها أن تلعب دورا مهما فى بناء تأثيرك الشخصى.

فمهما حاول رئيس الوزراء البريطانى الأسبق "جون ميجور" أن يبدو صوته مسترخيا، إلا أن صوته كان يبدو مخنوقا وكأنه صادر من بعيد. ومن الصعب أن تبدو مرحا وواثقا ومقنعا بينما صوتك يقول للناس: "هل تستطيعون أن تدركوا كم أنا متوتر؟".

يتضمن الحديث باستخدام طبقة صوت ثرية مملوءة استخدام حجابك الحاجز، وأحبالك الصوتية، وكمية الصوت التى تتردد فى حلقك وفمك ورأسك. إننى أعلم أن الأمر يبدو معقدا قليلا؛ وهو الأمر الذى يبين أن التدريب على يد أحد الخبراء فى الصوت سيكون مفيدا.

ومن أجل القيام بتمرين بسيط يتعلق بنبرة الصوت، حاول القيام بالتمرين التالى. فإذا شعرت بأنك لم تستفد منه، فكر فى الاستعانة بدعم خارجى. وقد يتضمن هذا الدعم الخارجى التوجه لمدرب صوت مؤهل، قد يكون أحد المتخصصين فى هذا المجال. ويمكن لمدرب الصوت الجيد أن يوضح لك طرقا مختلفة لتنويع نبرة صوتك الأمر الذى يجعله أكثر موسيقية وجاذبية.



تمرين نبرة الصوت

١ دندن بنبرة خفيضة وباستمرار.

٢ ضع يدك بلطف حول رقبتك - كما لو كانت يدك رباطا.

٣ اشعر بالاسترخاء فى عضلات عنقك وأسفل فكك.

٤ قل "إمم - همم" بصوت كلامك المعتاد. يجب أن تشعر باهتزازات فى وجهك، وفى يدك الملفوفة حول عنقك. لاحظ كيف يأتى مقطع "همم" فى عبارة "إمم - همم" سهلا فى خروجه.

٥ والآن، تكلم بينما لا يزال فى صوتك المقطع السهل "همم"، واجعل هذه السهولة تظهر فى وجهك. لا تسرع فى الكلام، ودع الكلام يخرج من المقطع السهل "همم". فإذا ما ضاع منك المقطع "همم"، فقدت التواصل فى تنفسك.

٦ اجعل جزءك الأعلى يسترخ، بما فى ذلك كتفاك وعنقك وعضلات بطنك، وسوف تشعر بعدها بأن صوتك صار أكثر رقة ولطفا.

سرعة الكلام

يطلق بائعو السيارات المستعملة، سريعو الكلام، والسياسيون والمحامون الكلام من أفواههم مثل طلقات الرصاص. أما المتكلمون ببطء فيجذبون الكلمات من أفواههم، بحيث ينتهى بك الأمر إلى

انتظار خروج الكلمات من أفواههم. وكلا النوعين يستخدم سرعة الكلام من أجل السيطرة على مستمعيهم، وعلى أمل زيادة مستوى تأثيرهم الشخصى.

أما الكلام العادى فيحدث فى اندفاعات سريعة من الهواء، وهو ما يفسر أن الكلام ببطء قد يكون فعالا جداً فى عملية بناء تأثير الكاريزما الخاص بالمرء. وتتضمن الوسائل التى يمكن من خلالها تخفيض سرعة الكلام ما يلى:

- أدخل المزيد من الوقفات لكى تترك للمستمعين مساحة للتفكير.
- نوِّع من سرعتك فى الكلام، بحيث تبطئ أحيانا وتسرع فى أحيان أخرى.
- استخدم طاقة أقل من تلك المستخدمة فى الكلام العادى، الأمر الذى يجعل الكلمات تنبعث من الفم بسلاسة وبالقليل من التذبذب.

فإذا ما اعتقدتَ أنك تتكلم ببطء أكثر من اللازم، اختبر ذلك من خلال كلامك مع الزملاء، فمن الممكن أن يصبح ذلك مصدر قوة جيدًا.

وتتضمن طرق تسريع الكلام:

- وضع المزيد من الطاقة فى الكلام العادى، الأمر الذى يجعل الكلمات تخرج بصورة أكثر تفجرا.
- قم بأداء تمارين لفظية لتمرين العضلات قبل البدء فى الكلام - ويقوم الممثلون ومقدمو البرامج المحترفون بذلك دائما قبل البدء فى أداء أدوارهم.
- اقرأ بصوت عالٍ من قائمة ما، واحسب لنفسك الوقت باستخدام ساعة إيقاف. استمر فى التمرين حتى تقرأ القائمة أسرع وأسرع.

استخدام الصمت فى الوقت المناسب

أولئك الذين يبثون تأثير الكاريزما القوى من حولهم سرعان ما يلاحظون أنهم يستطيعون استخدام الصمت بصورة إيجابية، من خلال ترك مساحة للآخرين لكى يفكروا فيما قيل ويحاولوا استيعاب ما فاتهم منه. وكما يقول الكاتب الأمريكى الساخر "جوش بيلينجز": "الصمت هو أصعب المناقشات تفنيدا".

يمكن للصمت أن يخلق شعورا بالانفتاح والرحابة لك وللآخرين

ويمكن للصمت أن يخلق شعورا بالانفتاح والرحابة لك وللآخرين، كما أنه يضيف رزانة إلى الطريقة التى تتعامل بها مع الآخرين. فعدم اندفاعك فى ملء فترات الصمت يتيح للآخرين فرصة للتفكير، كما أنه يضيف لهم نوعا صامتا من الاحترام.

إلا أن هناك نوعا مختلفا تماما من الصمت يمكن أن يدمر تأثير الكاريزما الخاص بك؛ حيث يجعلك تظهر بمظهر العدوانى غير المستجيب ـ أو ببساطة غير الودود. هل يمكنك أن تتذكر وقتا استخدمتَ فيه الصمت كسلاح - ربما بعد حوار مع أحد الأصدقاء أو الأحبة؟ فى اللحظة التى تدرك فيها ما تفعل، يصبح التعامل مع الأمر أكثر سهولة. وبمرور الوقت تصبح أكثر حذرا من أن ذلك الأسلوب سوف يضعف تأثير الكاريزما. لذلك، جرب الإستراتيجيات التالية:

- انتبه لفترات صمتك.
- زد من وعيك برد فعلك تجاه فترات الصمت.
- اعمل على أن تصبح أكثر راحة مع الصمت.
- استخدم الصمت بأسلوب إيجابى لا سلبى.



تمرين الصمت

١ اتصل بأحد الأصدقاء وقل له إنك تريد القيام بتجربة.

٢ اشرح له أنكما سوف تنظران إلى ساعتيكما فى صمت، لمدة خمس عشرة ثانية. جرب القيام بذلك. إن كلا منكما يعرف الكيفية التى تسير عليها الخطة، إلا أنكما سوف تشعران كيف أنه من الصعب البقاء صامتين.

٣ بعد ذلك، حاولا القيام بنفس الشىء وجها لوجه، وهذه المرة لدقيقة كاملة. ما مشاعرك بعد القيام بالتجربة؟ متى بدأت تشعر بعدم الراحة؟ ما علامات عدم الراحة؟ هل كنتَ قادرا على أن تنظر للطرف الآخر خلال فترة الصمت، أم وجدتَ نفسك تتحاشى نظراته بعد فترة؟ هل ابتسمتَ أم ضحكتَ أم أصدرتَ أصواتاً مزعجة خلال فترة الصمت؟

٤ حاول أن تعطى نفسك تصريحا باستخدام الصمت لأسباب معينة، مثل أن تحدثَ تأثيرا فى مناقشة ما لكى تحصل على تغذية راجعة.

عندما تستخدم الصمت بصورة جيدة، سوف تصبح أكثر ميلا للملاحظة والتركيز؛ فالصمت الإيجابى لا يعنى أن يعمل عقلك مثل المحرك شديد السرعة، ولكن أن يبقى هادئا وساكنا. وسريعا سيبدأ المحيطون بك فى امتصاص هذا الصمت والاستجابة له.

كما يحقق الصمت أيضا نتائج إيجابية كبيرة فى إسكات الآخرين. فعلى سبيل المثال، إذا ما أخذ أحد الأشخاص فى الثرثرة معك تاركا لك مساحة صغيرة أو حتى لم يترك لك أية مساحة، فإنه يمكنك أن تستخدم الصمت لإنهاء هذا الموقف بصورة طبيعية وبدون إيذاء الشخص الآخر. بكل بساطة، يمكنك ألا تشجع مَنْ أمامك على الاستمرار فى الكلام بعدم إعطائه استجابات إيجابية مثل هزات الرأس وتعبيرات الوجه وكل أنواع

التعزيز اللفظية. وعندما يُوَاجَه مَن يتكلم بهذه اللوحة الصامتة، فسيتوقف عن الكلام إذا كان شخصا عاديا، وخلال دقيقتين سوف يلتزم الصمت.

إن المدراء قادرون على الجلوس مستريحين فى صمت بصورة إيجابية تبنى تأثيرهم الشخصى وتعطى مساحة للآخرين لكى يتكلموا. ويمكنهم أن يحصلوا على معلومات لم تكن لتظهر بأية طريقة أخرى - على سبيل المثال، مواجهة موظف ضعيف الأداء أو متهم بسوء السلوك.

وعندما تستخدم الصمت بصورة جيدة، سوف تكتسب قوة التوقف عن الكلام. فالوقفة فى المكان المناسب والوقت المناسب تعطيك وقتا للتنفس، وللتفكير فيما سوف تقوله فيما بعد، كما تعطيك الوقت لتلقى وهضم التغذية الراجعة التى تحصل عليها من الجمهور.

والقادة الذين يتواصلون بصورة إيجابية يستمعون جيدا لصمت الناس الذين يكلمونهم، فهم يستطيعون استكشاف الموافقة الحماسية والمقاومة الحادة والظنون الصامتة. ويأتى هذا من التركيز والاستماع الحقيقى والحضور (انظر الفصل الرابع). وعندما يحدث ذلك، يستطيع القائد غالبا أن يحقق تأثير كاريزما كبيرا، دون أن يقول شيئا على الإطلاق فى الغالب.

"إن أحدهم يصيبنى بالملل. أعتقد أنه أنا" .

"ديلان توماس"، شاعر ومؤلف
وكاتب مسرحيات.



الفصل ٣

الثقة بالنفس

"إذا لم تعتقد أنك مدهش، فما الداعى لكى يعتقد الآخرون شيئا آخر؟".
كان هذا السؤال الذى يضم ملاحظة بارعة من الممثلة "ماى ويس". وهى لم تنل ثقتها الأسطورية فى نفسها بالمصادفة، ولكنها سعت إلى الوصول لهذا المستوى من الثقة بالنفس.

أما "أنتونى هاوارد"، أحد أبرز وأفضل المعلقين السياسيين فى بريطانيا، فيظهر بانتظام على شاشات التلفاز؛ وله وجه مميز، وقد يقول البعض إنه قبيح الشكل، إلا أن ثقته بنفسه تجعلك تنسى كيف يبدو. وفى أثناء كلامه، يظهر تأثيره الشخصى.

تلعب الثقة بالنفس دورا حيويا فى تأسيس تأثير الكاريزما

وتلعب الثقة بالنفس دورا حيويا فى تأسيس تأثير الكاريزما، "وهو المطلب الأول للقيام بالمهام العظيمة"، كما يقول "صمويل جونسون" أحد أبرز الشخصيات فى بريطانيا ولكن من زاوية سلبية وهى قبح الوجه.

وتبعث الثقة بالنفس شعورا بالقدرة؛ القدرة على التأثير فى أفكار الناس ومشاعرهم وسلوكهم. انشر هذه القوة فى كل مكان تذهب إليه، وستصبح أقدر على الوصول إلى التأثير الذى تريده مقارنة بما لو كان الناس يرون أنك تفتقد إلى الثقة بالنفس.

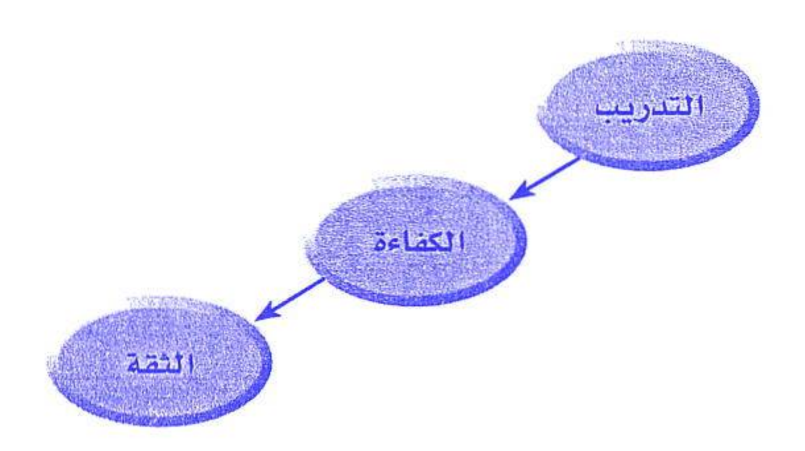
بصفة عامة، إن الثقة بالنفس تعنى أنك تشعر بأنك مطمئن لنفسك فى مواقف معينة، ولكن ليس بالضرورة فى كل المواقف. وللثقة بالنفس علاقة خاصة بالمواقف التى يكون فيها التواصل بين أكثر من شخص، فهى تؤثر بشكل مباشر على قوة وتأثير سلوكك اللفظى وغير اللفظى.

وحتى "ونستون تشرشل" لم يكن واثقا من نفسه بصورة كاملة، وقد شكى بمرارة لزوجته "كليمنتين" من أنه على الرغم من كونه رئيسا للوزراء إلا أنه يشعر بعدم الكفاءة، وبأنه لا يملك تأثيرا عندما يتعامل مع الناس المهمين واللاعبين البارزين على الساحة الدولية. وفى حالته، كان شخصا قويا استطاع تأثير الكاريزما الخاص به وتوقعات جمهوره أن يخفيا سقطاته فى مسألة الثقة بالنفس.

وأحيانا، يكون هناك فرق بين الثقة الداخلية التى تحوزها والثقة التى تظهرها للآخرين. فعلى سبيل المثال، حتى أفضل الممثلين ربما يعترفون بأنهم يشعرون بشكوك داخلية وضعف فى الطمأنينة الداخلية عندما يلعبون أدوارا مهمة، ولكن بمجرد أن يظهروا على المسرح، لا يمكن أن تشعر بأنهم على هذه الحالة من القلق.

إن هناك علاقة بين الثقة الداخلية والنتائج الخارجية التى يفسرها الآخرون على أنها ثقة فى الذات. وكما قال أحد المعلقين: "إذا ما اعتقدتَ أنك واثق فى نفسك، فأنت كذلك. وإذا شعرتَ بأنك لا تثق بنفسك، فحتى إذا كانت لديك الثقة بالنفس، فأنت لستَ واثقا من نفسك".

والثقة المستمرة تأتى من التدريب، وتقود بعد ذلك إلى قدرة جديدة (الكفاءة)، والتى تؤدى بدورها إلى أن تصبح أكثر ثقة فى نفسك (الثقة).



والسلوك الواثق يعلن عن نفسه فى وقفة المرء أو فى أى جانب آخر أقل وضوحا مثل إشارات لغة الجسد الدقيقة. فمثلا: يفهمك الناس على أنك:

- مسترخٍ أكثر من كونك متوترًا.
- مرن، تستخدم درجات صوتية متنوعة وتغير من وضع الحركة كثيراً.
- مسيطر على نفسك - حركاتك ليست مهتزة ولا تنم عن الخوف.
- لديك غاية واضحة.

يمكنك أن تتمرن على كل ذلك - على سبيل المثال، الوصول إلى صورة أوضح لغاياتك أو أن تصبح أكثر وعيا بلغة جسدك. أيضا انظر الفصل التاسع والذى يتناول السلوك.

جرب هذه الوسائل لتوحى للآخرين أنك واثق بنفسك.

- الغاية: قم بتحديد غاية واضحة وقوية بشأن الأثر الذى تريد أن تحققه وابق واعيا به.
- الاسترخاء: قم باتخاذ وضع جسدى يوحى بأنك مستعد للقيام بأى شىء.
- الصوت: قم بتطوير صوت لطيف باهتزازات توحى بالسيطرة على النفس والاطمئنان.

- الأسئلة مفتوحة النهايات: استخدم هذه التقنية لكى تشرك الآخرين فى الحديث، وتجنب الأسئلة المحدودة بنعم أو لا؛ بعد ذلك اتبع تلك الأسئلة مفتوحة النهايات بالتعليقات المناسبة أو بالمزيد من الأسئلة.
- عبارات - أنت: هذه العبارات توجه بصورة مباشرة إلى الشخص الذى تكلمه. ولا توجهها بأسلوب اتهامى ولكن بأسلوب يوحى بتركيز مباشر وشخصى على هذا الشخص - على سبيل المثال "هل توافقنى الرأى؟"، "ما شعورك تجاه ذلك؟".
- تجنب اللغة غير القوية: ابتعد عن العبارات التى توحى بعدم الاقتناع وتجعلك تبدو ضحية (انظر الفصل الأول)، أو تجعلك تبدو منتقدا لذاتك بإفراط.
- المبادرة: خذ المبادرة فى الحوار؛ قدم الموضوعات أو الآراء التى تسمح للآخرين بالمشاركة فى الحوار.
- انظر إلى الآخرين فى أعينهم وتبنَّ أسلوب التواصل البصرى لفترة طويلة بما يكفى لإرسال رسالة واضحة مفادها: "أنا واثق فى نفسى. أنا مهتم بنفسى".

هذه تقنيات بسيطة، إلا أنها بالتدريب لن ترسل فقط رسائل تنم عن الثقة بالنفس، ولكنها ستبنى ثقتك الحقيقية.

تصرف كما لو أن

بتبنى المنهج البسيط المتمثل فى افتراض أنك بالفعل لديك الثقة بالنفس، يمكنك أن تقلل من مخاوفك وشكوكك التى ربما تندفع إلى عقلك فى الكثير من المواقف، مثل دخول حجرة مليئة بالأشخاص، وإلقاء كلمة أو الدخول فى جدال أثناء اجتماع لفريق العمل.

تصرف كما لو أن الآخرين يحبون سماع ما يجب أن تقول

تصرف كما لو أن الآخرين يسعدون برؤيتك، ولسوف يشعرون بذلك بالفعل. تصرف كما لو أن الآخرين يحبون سماع ما يجب أن تقول، ولسوف يميلون إلى ذلك فعلياً. تصرف على أساس أنهم يحترمونك، ولسوف يصبحون أكثر رغبة فى أن يعاملوك بهذه الطريقة. وفى النهاية، لا يعدو الأمر مجرد ممارسة.

إن مبدأ "تصرف كما لو أن" يتطلب أن تصب أغلب اهتمامك على التعامل مع الشخص الآخر أو الأعضاء الآخرين فى الجماعة. وبهذه الإستراتيجية، لن تعطى شكوكك الداخلية مساحة للنمو ولن تهدر طاقاتك فى التعامل معها.

بالتركيز على ما يحدث خارجك، سوف تميل إلى بث الكثير من الثقة فى نفسك وفى الآخرين. وبينما تزيد من تركيزك الخارجى، سيقل مستوى وعيك بذاتك. وبالتكرار سيصبح ذلك طبيعيا، وسوف يتحول إلى نمط سلوكى من أنماط اللاوعى.

تصرف على أنك ضحية، وتأكد تماما أن هذه هى الحالة التى سيراك الناس عليها. افترض أن الناس سيتجاهلونك، إذن، فهذا هو ما سوف يحدث بالتأكيد. فمع تأثير الكاريزما، يحدث كل شىء وفقا للاختيار - "ما الكيفية التى سأكون عليها؟".

- **سيفترض الناس عنك ما تفترضه عن نفسك:** سوف يرتد إليك سلوكك مرة أخرى من الناس. فعلى سبيل المثال، إذا ما اعتقدتَ أن أعضاء فريقك سوف يتجاهلونك على الأرجح، فلن يعيرك أحدهم اهتمامًا. وإذا ما اعتقدتَ أنه ليس لديك رأى، فسيراك الناس شخصاً ليس لديه ما يقال. فكر فى نفسك على أنك ساحر وذكى وإنسان ذو جوهر، واعلم يقيناً أن الآخرين سيرونك على هذا النحو.
- **سيميل الناس إلى أن يعكسوا حالتك الشعورية الراهنة:** إذا ما كنتَ متحمسا، سيصبح الآخرون متحمسين أيضا؛ وإذا ما شعرت بأنك لست سعيدا

بوجودك فى حجرة واحدة مع الآخرين، سيحسون بنفس المشاعر تجاهك أيضا؛ وإذا كنت مهتما بالناس، فسوف يهتمون بك.

- **إن توقعاتك بشأن الكيفية التى سيتصرف بها الآخرون تؤثر على سلوكهم؛** إذا ما اعتقدتَ أن رئيسك فى العمل يكرهك، سترتفع احتمالات شعوره بذلك فعلياً؛ وإذا لم تتوقع أن ينتصبوا ويلتفتوا إلى أنك دخلت الحجرة، فسوف يتلقون الرسالة ويتصرفون وفقها.

كيف تحدث هذه العملية؟ هل يقرأ الناس أفكارك، أم ماذا؟ إلى حد ما يفعلون ذلك ولكنهم لا يستخدمون التخاطر عن بُعد، بل يتلقون الرسائل العديدة المقصودة والخفية التى تقوم بإرسالها عبر سلوكك وتعبيرات وجهك وحركاتك وسائر المفردات الأخرى من لغة الجسد. وعندما تتصرف بأسلوب "تصرف كما لو أن"، لا يمكنك أن تتوقف عن إرسال الرسائل الإيجابية التى تحدث أثرا.

سيناريوهات وتأكيدات

يمكن لهذه الألعاب الذهنية أن تؤثر على الطريقة التى تتعامل بها مع التحديات، بدءًا من الحديث بمؤتمر، وصولاً إلى دخول غرفة مليئة بالغرباء، وبدءًا من مقابلة رئيسك فى العمل، وصولاً إلى إثارة قضية فى اجتماع فريق العمل. تخيل تجربة كاملة لتلائم المناسبة، وإليك ثلاثة سيناريوهات مختلفة:

١ **أنت مضيف لحفلة:** تتعامل مع كل شخص تلاقيه فى حدث ما على أنه ضيف فى حفلتك، معطيا اهتماما خاصا لكل شخص قبل أن تتركه وتذهب للتالى. هذه الإستراتيجية واحدة من الإستراتيجيات الفعالة فى بناء الثقة، لأنه من حقك أن تكون فى حفلتك الخاصة!

٢ **الفضول:** تحدد لنفسك هدفا كى تركز عليه، مثل أن تشعر بالفضول بشأن الأسباب التى دعت الناس إلى حضور اجتماع ما. وبالمثل، يمكنك أن تكون فضوليا فيما يتعلق برؤى الآخرين لقضايا معينة،

أو ما إذا كانت عيونهم زرقاء أم لا. ولسوف تشعر بأهمية هذه الإستراتيجية طالما أعطيت لنفسك هدفا كى تصبح فضوليا بشأنه. فهذا الأسلوب يبرز أفكارك، كما أنه يؤسس لإقامة علاقات مع الآخرين.

٣ **إرسال الرسائل:** ينبغى أن تتعامل مع الجميع على أساس أنك تخلق فرصة نادرة لإرسال رسالة مهمة، فتتكلم إلى الناس كما لو كانوا حريصين على أن يسمعوا رسالتك.

كما أن الجمل التأكيدية تعطى تيارا متدفقا من الطمأنة الذهنية، وهى طريقة تزيد من ثقتك بنفسك. وكل أسلوب تأكيدى يجعل العالم يبدو *كما لو أنه* كما تريده أن يكون تماما. فعلى سبيل المثال:

- "أنا بالفعل شخص مثير للاهتمام".
- "الناس مشتاقون لسماع ما أقول".
- "هذا العرض التقديمى ناجح تماما".
- "أتمتع بالطلاقة والتفكير السريع".
- "رأيى مهم بالفعل".

ابتكر أية عبارات تأكيدية تريدها، طالما كنتَ تستطيع أن تصدقها وتتذكرها. وطوال اليوم أو أثناء توجهك لإحدى المقابلات، كرر العبارة التأكيدية فى ذهنك بصورة مستمزة كما لو كانت شعارا فكريا. وفى النهاية، سوف تبدأ فى تصديقها كما لو كانت حقيقة، وسوف يؤثر هذا على سلوكك فى التعامل مع الآخرين.

الذكاء العاطفى

الذكاء العاطفى هو أن تعى ما يحدث للآخرين على المستوى الشعورى، وأن تعرف فى الوقت نفسه الكيفية التى تتأثر بها مشاعرك. فعلى سبيل المثال، لن يجعلك الذكاء العاطفى المنخفض تشعر بأنك تجعل الآخرين يشعرون

بتقليل قيمتهم أو بأنهم ليسوا من ذوى الكفاءة، أو بالخوف أو بالإحباط أو بالذنب.

وبينما يدور بعض الجدل حول الكيفية التى يمكن أن يزيد بها الإنسان من مستوى الذكاء العادى، يمكنك بالتأكيد أن تزيد من ذكائك العاطفى. فنحن نفصل بين الذكاء العاطفى والقدرات الاعتيادية للأفراد، ونشير إلى الذكاء العاطفى على أنه القدرة على قراءة الآليات الاجتماعية - أو ما يحدث فى لحظة معينة من إحدى المقابلات (انظر الفصل الثانى عشر).

إن تنمية ذكائك العاطفى يعنى أنك أصبحتَ أيضا ذا وعى اجتماعى؛ وهو الأمر الذى يخلق الجاذبية الشخصية. وكونك ذا شخصية جذابة يعنى بالتالى أنك تستطيع أن تتواصل مع الجميع بسهولة بالغة. وترجع جاذبيتك إلى أن الناس يعرفون أنك تدرك مشاعرهم بصورة كبيرة - وبالمعنى التجارى، إن المهم هو الجمهور لا المرء نفسه.

والذكاء العاطفى مثل "رادار" خاص يقرأ المواقف ويحلل سلوك الآخرين، ونواياهم وحالاتهم الشعورية ورغبتهم فى التفاعل. والمشكلة هى أننا بدلا من ذلك، نعانى أحيانا من وجود مناطق عمياء فى "راداراتنا" الشعورية، وهى المناطق التى نسىء فيها قراءة الموقف، أو لا نقرأه على الإطلاق. فعلى سبيل المثال، إذا شعرتَ بأنك تستطيع أن تتكلم مع أحد الأشخاص بسهولة، وانطلقت على الفور فى الحديث عن المتاعب التى تعانيها فى شركتك، دون النظر إلى حالته سواء كان مستعدا للاستماع أم لا، فأنت بذلك تكون قد أخفقت فى قراءة مؤشر الرادار الشعورى بصورة صحيحة. أو إذا ما قلتَ شيئا ما يضايق الشخص الآخر، ولم تلاحظ حتى ذلك، فإنك تكون بذلك، مرة ثانية، قد أخطأتَ فى قراءة الرادار الشعورى.

الذكاء العاطفى مثل رادار خاص

طرق لزيادة ذكائك العاطفى

تتعامل الفصول الأخرى مع الجوانب المختلفة لزيادة ذكائك العاطفى وخاصة تلك المتعلقة بالهدف (الفصل الأول)، والمصداقية (الفصل الخامس)، والحضور (الفصل الرابع) والعلاقة (الفصل الثانى عشر). وهنا، سوف نركز على الوعى بالموقف، بمعنى أن تكون قادرا على "قراءة" شاشة الرادار الخاص بالموقف.

وتوجد مجموعة من الأدوات المفيدة لتساعدك على قراءة الموقف، من بينها:

- المكان – ما الصورة المكانية لهذا الموقف؟
- السلوكيات – ما الذى تلاحظه فى هذا الموقف؟
- نشاط الإحساس العالى – ما الذى يحدث فى هذا الموقف؟
- الكلمات والرموز – ما إشارات الأفكار والمعانى فى هذا الموقف؟

المكان

يسكن البشر فى فراغ، ويمكنك أن تستقرئ الكثير من خلال معرفة الكيفية التى اختاروا أن يفعلوا بها ذلك. فمثلا، عندما تحضر مقابلتك التالية، انظر حولك أثناء دخولك لترى الكيفية التى انتشر بها الناس فى المكان، أو ما إذا كانوا يميلون إلى الأمام أم إلى الوراء، أو أية إشارات أخرى يمكنك أن تلتقطها من الصورة المكانية التى أمامك.

هل تبدو الطريقة التى انتشروا بها طريقة مناسبة للعمل، أم هادئة، أم متحفزة، أم متوترة، أم شعائرية؟ هل يبدو الأشخاص جالسين بصورة مريحة، أم تنقصهم الراحة فى جلستهم؟ من يجلس وأين ولماذا – مثلا، هل يجلس دوما الشخص الأرفع منصبا على رأس المائدة؟ أين يقع المكان الأمثل الذى ينبغى أن تجلس فيه، ولماذا؟

وفى المرة التالية، حينما تدخل مكتب أحد الأشخاص، ألق نظرة أعمق على الترتيبات المكانية. هل تم تصميمها لكى تؤكد قوة شاغل الحجرة؟ هل تعزز من التواصل أم تقلل منه، وهل تشجع الألفة أم تعوقها؟ ما الأشياء الأخرى التى يمكنك أن تستقرئها من الترتيبات المكانية؟

السلوكيات

عندما تقوم بتطبيق الذكاء العاطفى، سوف تلاحظ بدقة سلوكيات الآخرين، وتبدأ فى البحث بصورة واعية عن المعلومات غير اللفظية الخاصة بالموقف، بما فيها أوضاع الجسد، والحركات والإشارات وتعبيرات الوجه، ونبرة الصوت. ويمكن لهذه السلوكيات أن تعكس كل أنواع الرسائل، التى بمجرد أن يتم تحديدها يجب أن تحاول فهمها. فعلى سبيل المثال، هل يعكس الأشخاص الجالسون فى الحجرة الأسلوب الدفاعى أم السلطة؟ ومَن يلمس مَن؟ أو من يدخل الحجرة أولا، ومن يدخلها أخيرا؟

حاول أن تشاهد فيلما على التلفاز وتخفض من الصوت تماما، وتلاحظ الكيفية التى يتحرك بها الناس فى الفيلم ويتواصلون دون كلمات. إن هذا النوع من الملاحظة هو النوع الذى يعتمد عليه لاعبو بعض أنواع الرياضة فى "استقراء" منافسيهم.

نشاط الإحساس العالى

هذا النشاط يتجاوز مجرد الملاحظة المفتوحة، ويتضمن التيقظ للعوامل التى تتواجد فى الموقف بصورة أقل بروزا عن غيرها، وهى العوامل التى ربما تنبئك بمشاعر الآخرين أو بالكيفية التى يفكرون بها. فعلى سبيل المثال، راقب أسلوب تنفس الناس، هل يأخذون أنفاسا عميقة، أم بسيطة؟ هل يتنفسون بسرعة أم بهدوء واضح؟

راقب الإشارات اللاإرادية مثل شحوب البشرة

راقب الإشارات اللاإرادية مثل شحوب البشرة، أى حاول أن تتعرف على ما يخبرك به ذلك عما يدور فى نفوس الناس. فمثلاً، إذا ما احمر وجه أحد الأشخاص، فهل هذه علامة على الرفض أم الغضب أم ربما الإحراج؟

وأخيرًا، قم بتقييم مستوى غضب الأشخاص - هل هى مستويات مرتفعة أم منخفضة، متصاعدة أم منحدرة؟ ومن الممكن أن تأتى علامات تغير مستويات الطاقة من كثير من المصادر مثل وضع الجسد والتواصل البصرى وحركات اليد والقدمين، وما إلى ذلك.

الكلمات والرموز

هذه الأداة الأخيرة تتعلق بمنح الكثير من الاهتمام إلى الكلمات والرموز التى تظهر على رادارك الاجتماعى. ولأن الكلمات والرموز يمكن أن يكون لها معانٍ تختلف من شخص لآخر، فإن تواصلنا بالرموز يمثل معجزة.

ولكى ترى تجربة حية على هذه المسألة، اختر شخصا تُعْجَبُ به وصفه لصديق. وبغض النظر عن عدد الكلمات التى تستخدمها، فإنه لا يمكنك أن توصل خبرتك كاملة إلى ذلك الشخص بحيث يعرف صديقك هذا الشخص.

وحتى الكلمات المفردة يمكن أن يكون لها معانٍ مختلفة عند نفس الشخص. فإذا ما قلتَ إنك تغضب للظلم، فربما أفترضُ أنك تنتمى إلى منظمة العفو الدولية، بينما من المحتمل أنك فى هذا الوقت كنتَ تشير إلى الفقر وتأثير التغيرات المناخية على الدول النامية.

استمر فى مراقبة سلوك الناس لتتعرف على الطريقة التى يعبرون بها عن حالاتهم من خلال لغتهم، أو تعبيراتهم، أو عباراتهم المجازية، أو استخدام

أو عدم استخدام القَسَم، أو استخدام مفردات معينة مثل لغة خاصة بطائفة معينة.

" إذا ما اعتقدتَ أنك تستطيع، فأنت تستطيع. وإذا ما اعتقدتَ أنك لا تستطيع، فأنت على حق" .

"ماري كاي آش"، سيدة أعمال ناجحة حققت ثروة تتعامل معها مائة شركة، ومؤلفة كتب تقع ضمن قائمة أفضل الكتب مبيعاً.


الفصل ٤
الحضور

فى الفيلم المؤثر *Jazz That All*، يبدأ البطل يومه بالتحديق فى نفسه فى المرآة قبل أن يصيح: "لقد حان موعد العرض!". إنه بذلك يعى جيدا أنه منذ هذه اللحظة قد غادر هدوء منزله وصار على "خشبة المسرح". وعلى الرغم من أنك لستَ مضطرا إلى أن تذكر نفسك يوميا بأن موعد العرض قد حان، إلا أنك فى حاجة بالفعل إلى أن تزيد من قدرتك على الانتقال إلى حالة التيقظ من أجل اللحظات التى تتطلب أن تكون حاضرا تماماً.

إنك فى حاجة بالفعل إلى أن تزيد من قدرتك على الانتقال إلى حالة التيقظ

ذات مرة، كانت هناك امرأة رائعة لم تكن ترى أو تسمع أو تتكلم بصورة تكفى لكى يفهمها معظم الناس. وكانت باقى حواسها فى المستوى الطبيعى. وعلى الرغم من هذه القيود، كَتَبَتْ كتبا حققت أفضل المبيعات، وظهرت فى حفلات المنوعات، واكتسحت هوليود وحصلت على جائزة أوسكار. وقد وقع عدد لا يحصى من الناس تحت سحرها، وصار الكثيرون يبكون فى حضورها.

هكذا كانت القوة التى تتمتع بها "هيلين كيلر"، والتى كانت طوال كثير من الأعوام واحدة من أكثر الشخصيات شهرة فى العالم. ولقد كان تأثير الكاريزما الخاص بها فى أعلى جزء من المنظومة التى وصفناها

فى الفصل الأول. ومن الغريب أن "هيلين" كانت تكتب وتتكلم باستخد م تعبيرات تتعلق بـ"الرؤية"، و"السمع". وبالطبع، كانت لا تستطيع أن تسمع الأصوات بالمعنى الحرفى للكلمة، إلا أنها كانت تستطيع أن تتعرف عليها بوسائل أخرى مثل الاهتزاز الخفيف، وتيارات الهواء، والروائح والأنسجة. وكانت دائما ما تعرف جيدا ما يدور حولها. وباستخدام ما تبقى من حواسها، تعلمت أن تصبح حاضرة تماما فى اللحظة.

وتفسر القوة التحويلية للحضور السبب فى أن الصورة القصوى لتأثير الكاريزما يمكن أن تبدو مهيبة وبعيدة المنال. وعلى الرغم من ذلك لا تزال تبدو مألوفة إلى درجة لا تُصَدَّق؛ فالحضور مودَّة، وهو الشىء الذى يتيح للإنسان أن يبقى على قيد الحياة. ويحدث الحضور عندما تمر بحجرة مزدحمة بالأشخاص وتلتقى عيناك بعينى شخص آخر وتتوجهان نحوه. وبالحضور تقابل شخصاً تعرفه ويعرفك - وتشعران بأنكما شخصان آخران.

إن هذا الحضور ليس مقتصراً على البشر فقط؛ فقبل سنوات، جلستُ على العشب خارج دائرة من الأسوار أراقب أحد مروضى الخيول يهمس لحصان جميل. لقد تَعَلَّمَ أن يكون حاضراً، وقد شعر الحصان بذلك واستجاب له. لقد بدأ يفعل ما أراد ليس من باب الخوف، ولكن من باب الاحترام، والفضول، وحس من المساواة.

والحضور التام هو أحد المكونات الجوهرية لتأثير الكاريزما، إلا أنه ليس من الضرورى أن يكون النوع الأقصى الذى يروض الخيول، أو يدير أحد المسارح فى "ويست إيند". فَخُذْ، على سبيل المثال، أحد الاستشاريين الخبراء فى مجال تعيين المتخصصين فى تكنولوجيا المعلومات، والذى يجلس فى مجموعة صغيرة يثرثر دون توقف وهو يبتسم للكل فى دفء، ويجرى تواصلا بصريا رائعا. ورغم أن أحد الأشخاص يصده بهدوء، إلا أن الخبير ينتقل إلى الشخص التالى دون أدنى إحساس بالضغينة، الأمر الذى

يجعله فى وقت قصير حياة وروح المجموعة. وعندما يذهب كل شخص إلى حال سبيله، سيتذكره أغلبهم، إن لم يكن كلهم، فى مرح.

لقد قام هذا الخبير بنقل تأثير الكاريزما الخاص به، على الرغم من أنه ليس من مستوى مرتفع مثل تأثير "هيلين كيلر"، أو غيرها من الرموز البارزة فى هذا المجال. فحضوره الطبيعى دوما متاح عند الحاجة إليه، وهو دائما يعرف من هو، وما هى الأمور المهمة له بالفعل.

ويقدم الحضور الكثير من حالات النجاح أمام الميكروفون أو فى المواقف الأقل رسمية أو الاعتيادية. وفى رحلتك نحو تأثير كاريزما أقوى، افحص علاقتك مع الحضور، وبعدها ارفع وعيك بذاتك إلى مستوى أبعد.

وفى دورات العروض التقديمية المنتظمة التابعة لنا ـ التى تسمى عرض "الأداء من خلال الحضور" ـ يمر المشاركون بالشعور الذى يعنى أن تكون حاضرا بصورة كلية. ولكننا لا نحاول أن نقلد ظروف "هيلين كيلر" بأن نطلب منهم أن يغلقوا أعينهم ويسدوا آذانهم فى آن واحد. ولكننا نطلب منهم أن يتوقفوا قليلا ويسترخوا فى مقاعدهم وينظروا حولهم ويتأملوا فيما يستطيعون أن يكتشفوه باستخدام حواسهم المركزة على هذا الشىء. سوف يعرب الكثيرون عن دهشتهم مما سوف يكتشفونه.

حاول أن تقوم بذلك بنفسك، باستخدام التمرين المذكور فى الأسفل كدليل.

تمرين الحضور

١ اجلس منتصبا تماما فى مقعدك، ومتيقظا ومسترخيا، وأنت تتطلع للأمام.

٢ انتبه لتنفسك ـ وركز على حركة جسدك خلال عملية الزفير والشهيق، والشهيق والزفير.

◄

٣ خفض من سرعة تنفسك بهدوء من خلال أخذ شهيق وحبسه لخمس ثوان وإخراجه بدفعه كما لو كنتَ ترسله إلى قدميك. قم بذلك خمس مرات على الأقل.

٤ ودون أن تحرك رأسك أو عينيك، ابدأ فى ملاحظة ما يصل إلى محيط رؤيتك - الحواف الخارجية لحيز رؤيتك.

٥ انتبه جيدا للأصوات المحيطة بك، واستمع لما يبدو قريبا أو بعيدا، أو مرتفعا أو هادئا، أو عاليا أو منخفضا، أو منتظما أو متقطعا.

٦ استنشق الهواء بلطف ثلاث أو أربع مرات. كيف تبدو رائحة الهواء؟ هل تلاحظ وجود روائح مميزة؟ فإذا ما كنتَ تضع عطر ما بعد الحلاقة، فحاول أن تفحصه.

٧ انقل انتباهك لجسدك، وحاول أن تبدو واعيا لما تشعر به جراء ارتدائك للجوارب أو الحذاء. هل تستطيع أن تشعر بثقل جسدك على المقعد؟

٨ حاول أن تعيش، بصورة كاملة، اللحظة التى تشعر أن إيقاع الحياة يهدأ فيها، وأن الضغط الآنى يقل بما يخلق نوعا جديدا من الوعى.

٩ فى النهاية، تخلص من ثقل الحضور بشخصك، مسترخيا فى وضع أكثر ألفة بالنسبة لك.

من أبسط نتائج التمرين السابق، إنه عندما تصبح حاضرا تماما، فسوف تصبح منتبها أكثر إلى ما يحيط بك، وعلى دراية بالمناخ العام، وبالتوترات الخفية، والتوقعات، بل وحتى ما يفكر فيه الآخرون. ومن المناسب التوقف فى هذه اللحظة لتسأل أين ذهب حضورك؟ ما الذى يجعل حضورك يتوقف، ولماذا هو على هذه الحالة من الندرة؟

> **الناس يفقدون حضورهم عندما يتواجدون بصورة أكثر من اللازم فى العالم**

والإجابة هى أن الناس يفقدون حضورهم عندما يتواجدون بصورة أكثر من اللازم فى العالم، محاطين بالزحام فى المدن التى

يعيشون فيها، بما يجعلهم يفقدون الارتباط بينهم وبين كل من الطبيعة وذواتهم. ويفقد الناس حضورهم عندما يعانون نوعا من الألم الشعورى أو غيره من أنواع الألم. وفى غالبية حالات فقدان الحضور، يتم ذلك من خلال تسرب طاقاتهم الطبيعية عبر عوامل مثل عوامل الإحباط المحيطة أو المدراء الكريهين، والعمل الممل، والصراع بين قيمهم وقيم الشركة التى يعملون فيها، وما إلى ذلك.

وتتضمن الطرق التى يمكن من خلالها أن تزيد من حضورك: إعادة الارتباط مع العالم، ووضوح القواعد التى تحكم طريق حياتك، واستخدام نوعين من الطاقة، والتحلى بالروح المعنوية، وزيادة الوعى الذاتى.

إعادة الارتباط بالعالم

تحدث إعادة الارتباط بالعالم من خلال أى نشاط يساعد على تهدئتك، وهى المرحلة التى يمكنك فيها التخلص من التوترات، والمضايقات اليومية، وعوامل تشتيت الانتباه. ويمكن أن يحدث ذلك من خلال الاستماع إلى مقطوعة موسيقية، أو التنزه على الشاطئ فى الغروب وحيدا، أو الاستمتاع بالطبيعة، أو التأمل، أو الغناء الجماعى، أو التحديق فى جذوة من النيران لساعات، أو المكوث لفترات طويلة مع طفل صغير.

فعندما ترتبط من جديد مع العالم، يمكنك أن تستجمع حضورك، وتتصل بالطاقة الجوهرية القادمة من داخلك، والتى تأتى أيضا من الخارج. وكل إنسان لديه القدرة على أن يفعل ذلك، ولا توجد طريقة أفضل من غيرها تناسب الجميع. إنها رحلة، وليست غاية، وأنت وحدك هو من يقرر ما إذا كنتَ ستذهب إلى هذه الرحلة أم لا.

وتكون فى كامل درجات حضورك عندما تشعر بالراحة مع نفسك، بأن تشعر بأنك فى أقصى درجات حيويتك، وكامل انتباهك، وتبدأ فى ملاحظة التفاصيل الخاصة بمشاعر الآخرين والكيفية التى يبدون عليها، وبحالاتهم

المزاجية، ومخاوفهم. ولتكن فضوليا فيما يتعلق بالأفكار الجديدة دون ن تصدر أحكاما فورية، مع تقدير مشاعر الآخرين. ولتمارس عادة الاستماع والشم واللمس بصورة أكبر، وقبل كل شىء لتشعر بأنك ملىء بالطاقة.

إشارات طريق الحضور

بدأ "مارك توين"، المؤلف والكاتب الأمريكى الساخر، إحدى محاضراته بالتطلع إلى الجمهور فى صمت لفترة طويلة، وأخذ يتطلع بصورة عشوائية إلى الحشد، وكأنه يريد أن ينظر إلى كل من الحاضرين فى عينيه. وبعد حوالى عشر دقائق من الصمت غير الطبيعى، انفجر جميع الحاضرين تلقائيا فى تصفيق حاد.

لقد استخدم "توين" إشارات طريق الحضور على أفضل نحو ممكن: "توقَّفْ، تنفَّسْ، انظر، استمع، اشعر"، ولم يفقد تواصله مع جمهوره، وكوّن معهم علاقة على مستوى عميق، فكان حضوره طاغياً.

إشارات طريق الحضور

توقف: وخفف من سرعتك، ولا تندفع فى الكلام. فالتوقف عن الكلام يقدم لحظة ثمينة "لكى تصل" لطريقك على المستويين العقلى والشعورى. فإذا ما كنتَ تشعر بالقلق، فهذا يعطى جسدك وقتا لتعديل أوضاعه، كما يمنح الفرصة لتلك الأفكار الباعثة على التوتر فى ذهنك أن تتلاشى.

تنفس: بهدوء، خذ خمسة أنفاس عميقة، دون أن تنفخ صدرك أو ترفع كتفيك. وفى ذروة تنفسك، توقف وعد حتى خمسة ببطء. سيؤدى القيام بذلك مرات متعددة إلى تقليل نبضاتك، وتقليل انبعاث الأدرينالين فى جسدك، وهو الانبعاث الذى يؤدى إلى شعورك بالقلق أو التوتر.

انظر: إلى مجموعة صغيرة، وقم بالتواصل مع كل فرد من أفراد هذه المجموعة بصريا، ولفترة قصيرة، قبل أن تبدأ في الكلام. وقتها، سيكون تأثير الصمت وطلبك التواصل البصرى مدهشا ويوحى بحضور لا يمكن تجاهله. وفى المجموعات الكبيرة، انظر إلى وجه مألوف أو ودود، واستمر فى القيام بالتواصل البصرى مع مجموعة مختارة من الأشخاص من بين كل الحاضرين.

وأثناء التطلع، اسأل نفسك: "ما الذى ألاحظه الآن؟"، واسمع الإجابة فى رأسك وأنت مستمر فى التطلع دون أن تتكلم.

فمثلا، ربما تلاحظ أشخاصا يبتسمون أو يعقدون حواجبهم أو مشتتين أو يتكلمون فى الهاتف أو يقلبون فى بعض الأوراق. ما الذى يوحى به إليك هذا فيما يتعلق بحالة استعداد جمهورك؟

استمع: إلى الأصوات التى توحى بشىء مفيد فيما يتعلق بالناس الذين أنت على وشك أن تتواصل معهم. هل يشعرون بالتوتر، أم أن هناك شعورا بالهدوء يشير إلى أنهم مستعدون لأن تبدأ؟

اشعر: استخدم كل حواسك ـ بما فيها حاستك السادسة ـ للتعرف على ما يجرى حولك. أطلق لكل حواسك العنان لاكتشاف الإشارات الدقيقة التى ربما توضح الطريقة المثلى للتواصل فى هذه اللحظة.

استخدام نوعين من الطاقة

راقب شخصا يتمتع بحضور ملحوظ، ويظهر أنه يتمتع بطاقة وفيرة حتى وهو فى حالة صمت. إنه فى هذه الحالة يستفيد من مصدرين من مصادر الطاقة: ينبع الأول من الجسد، وهى تأهب الجسد كاملا لما سيحدث بعد ذلك. أما النوع الثانى من الطاقة المستخدمة فينبع من الداخل. يمكنك أن تستخدم هذا النوع من الطاقة من خلال حشد ذاتك للموقف - بما يعنى ذاتك، وقيمك، وإدراكك لنفسك. وعلى الرغم من أن هذا يبدو غامضا أو مجازيا، فإنك فى الواقع تترك القناع يسقط، بما يجعل الناس ترى الشخص الماثل تحته.

وإليك بعض الطرق العملية لتستفيد من الطاقة التى فى داخلك.

- اسمح لنفسك بأن تشعر وأن تكون قابلا للجرح. وبدلا من محاربة التوترات والقلق، قل لنفسك إنه من الآمن أن تنفتح على هذا الشخص أو أولئك الناس.
- فكر فى أن تكون فى قلعة؛ بحيث تنزل من الجسر المتحرك الخاص بها، وتخطو عليه خارجها فى ترحيب.
- خفض من سرعة تنفسك بصورة واعية (انظر إلى إشارات طريق الحضور المذكورة سابقا).
- بدلا من مجرد إلقاء النظر على الناس، ضع كل طاقتك فى إجراء اتصال بصرى معهم، وفى تعبيرات وجهك، وفى لغة جسدك. وفى أثناء عملية إجراء الاتصال، لا تقم بأى شىء عنيف أو متهور، ولكن تصرف بكل ثبات.
- ذكر نفسك بقيمك الشخصية، وبعلاقتها باللحظة الراهنة. فإذا لم تكن متأكدا من طبيعة قيمك الشخصية، جرب القيام بالتمرين المذكور أدناه.

تمرين القيمة

حينما تكون واضحا فيما يتعلق بقيمك الشخصية، فإن ذلك يمكن أن يساعدك على رفع مستوى وعيك بذاتك، ويقوى من تعبيرك الداخلى عن الطاقة، ويزيد من حضورك.

١ اكتب قائمة بالأمور التى تعطيها قيمة أو أهمية أكثر من غيرها فى حياتك. ما الذى تشعر بالحماس تجاهه؟ خذ وقتك فى التفكير فى هذه النقطة.

____

____

____

_______________ ◄

٢ فكر فى الكيفية التى تضع بها هذه القيم موضع التطبيق فى الحياة.

٣ اقترح طرقا يمكن أن تظهر بها هذه القيم فى حياتك اليومية.

____

____

____

____

٤ اختر قيمة شخصية واحدة تشعر تجاهها بشعور أقوى من غيرها. هل يعرف الأشخاص الذين تعرفهم شيئا عن هذه القيمة؟

اعرض النتائج على أحد الأصدقاء المقربين أو أحد أفراد العائلة. هل يتعرفون عليك مما كتبتَ؟ كيف تؤثر هذه القيم عليك فى عملك؟

أمثلة

١ ما الذى أوليه اهتماماً أكثر من غيره ــ ما الذى أشعر نحوه بانفعال وحماس؟

البيئة، العدالة، حياتى الزوجية، أن أكون مبدعا، حالتى الصحية.

٢ كيف يمكن أن أضع هذه القيم موضع التطبيق فى الحياة الفعلية؟

ملتزم بالعمل، نشط فى إحدى الجمعيات المحلية المحافظة، عضو فى منظمة العفو الدولية، أقوم بالعمل بصورة جيدة/أتبع أسلوبا جيدا فى الحياة، دائما ما أجرب أفكارا جديدة، أتدرب أسبوعيا، نباتى.

يمكن للناس ذوى الطاقة وأصحاب الرسائل الإيجابية الواضحة أن يخلقوا حضورا جيدا، وأن يكونوا مقنعين بصورة كبيرة للغاية. وإلى حد ما، فإن أى شىء يبدو ممكنا، وكل العقبات تبدو قابلة للتذليل.

تمتع بالروح المعنوية

أحيانا ما ترى انخفاض الروح المعنوية فى ملاعب كرة القدم والتنس، وفى غيرها من المواقف التنافسية الأخرى. فالرؤوس متدلية فى إحباط والأجساد

فاترة بلا طاقة، والقنوط يعم الجميع؛ وهو الشعور الذى لا يرجع فى الغالب إلى نفاد الطاقة، ولكنه أحيانا يعود إلى نقص الرغبة فى الاستمرار.

والأشخاص ذوو الروح المعنوية المرتفعة يمكن أن يكونوا جذابين؛ ويحب الآخرون أن يكونوا بالقرب منهم لأن حضور أولئك الأشخاص ينبض بالحياة. ولكى يشعر الناس أنك ذو روح معنوية مرتفعة، ينبغى أن يروك حيويًا وإيجابيا ونشطا؛ فالابتسامة والضحك والتعبير عن التفاؤل والعيون المفتوحة اليقظة ووضع الجسد كلها أشياء تساهم فى بث الروح.

> **ينبع جزء من كونك ذا روح معنوية من خلال استخدام الطاقة**

وينبع جزء من كونك ذا روح معنوية من خلال استخدام الطاقة. فالممثلون، على سبيل المثال، على الرغم من شعورهم بأنهم فى حالة معنوية متدنية أو حتى بمعنويات منخفضة فى الحضيض، يتعلمون كيف يحصلون على الطاقة من مصادر مختلفة لرفع روحهم المعنوية قبل الصعود على خشبة المسرح. ربما تحتاج إلى القيام بشىء مماثل، بإعطاء اهتمام خاص لما إذا كنتَ تستخدم طاقتك كلها أم لا.

زيادة الوعى الذاتى

هذا الموضوع يتكرر طوال رحلتك نحو تعزيز تأثير الكاريزما الخاص بك. وتتضمن الطرق الخاصة بزيادة مستوى وعيك بذاتك، استكشاف الذات التى تخبئها بعيدا عن الناس، والاستماع إلى حدسك والثقة به، والتواصل مع الناس الذين يلهمونك.

كما يتضمن زيادة الوعى الذاتى اكتشاف كيف أن سلوكك يمكن أن يخفض من مستوى تأثير الكاريزما الخاص بك.

استكشاف ملامحك الداخلية

ما الذى يختفى حقا تحت قناعك؟ إذا كنتَ نادرا ما تنظر إلى داخلك طويلا، فإنه سيكون من الصعب أن تفحص المناطق الخفية وربما غير المريحة فى نفسك. ولماذا الضيق؟ هل من المؤكد أنك إذا ما أخفيتَ جزءا من ذاتك فإن هناك سببا جيدا يبرر ذلك؟ ربما يكون ذلك صحيحا، لكن سواء كانت هذه الأجزاء المخفية تقلل من تأثير الكاريزما الخاص بك أم تزيده، فإن استكشافها قد يستحق الجهد.

ربما تسأل: "حسنا، ما هى ذاتى المَخْفِيَّة؟". وعلى الرغم من أنك وحدك القادر على الإجابة عن هذا السؤال - وإلا لن تعود هذه الذات مختفية - فإنه من المرجح أن تتشكل هذه الذات المَخْفِيَّة من بعض العناصر المذكورة فى تمرين إخفاء الذات الذى سيأتى لاحقا.

عندما تحاول أن تؤسس حضورا، فماذا يحدث؟ على سبيل المثال، هل تجد أنك تحاول أن تكون مثل نجم سينمائى، مع مبالغة فى حركات وإيماءات الجسد، والكثير من السلوكيات التى توضح الاعتداد بالذات؟

تمرين إخفاء الذات

١ أوجد مكانا هادئا لا تتعرض فيه للإزعاج. ضع قلما ودفتر ملاحظات بجوارك.

٢ استخدم القائمة التالية لإثارة تفكيرك، وانظر ما إذا كنتَ تستطيع أن تكتب نموذجا أو أكثر عن نفسك وعن حياتك.

- مخاوف غير عقلانية وعبثية
- سلوكيات سابقة تفخر بها ولا تتكلم عنها إلا نادرا
- مشاعر عدم إعجاب وكراهية
- سلوكيات تشعر بأنها سيئة ولا تتذكرها إلا نادرا
- مشاعر حب وعاطفة
- الكشف عن قصص أو أحداث

- حاجات لم تتم تلبيتها
- رغبات وأمنيات نادرا ما يتم التعبير عنها
- مواهب مختفية أو غير مستخدمة
- أفكار ومشاعر نادرا ما يتم التعبير عنها

٣ ما الذى توحى به قائمتك؟ هل فيها شىء من الممكن أن يؤثر بصورة مباشرة على الطريقة التى تتعامل بها مع الآخرين، سواء كان ذلك بصورة إيجابية أو سلبية؟

استمع وثق بحدسك

يعيش طائر الخرشنة المائى القطبى على بعد سبع درجات إلى الجنوب من القطب الشمالى، ويطير مرة فى العام ٢٢ ألف ميل فى رحلة هجرته ذهابا وعودة. وبغريزة مثل هذه تمكنه من العودة إلى موطنه، لا يحتاج مثل هذا الطائر إلى نظام ملاحة جوية مرتبط بالأقمار الصناعية؛ فغريزته تخبره إلى أين يذهب وكيف يقوم بذلك. والبشر أيضا لديهم قدرة داخلية على العثور على طريقهم فى الحياة، وعلى العودة إلى أوطانهم بالرغم من كل ما يمر بهم. فكر فى الأمر على أنه رادار ـ شىء لا يمكن أن تفرده فوق ورقة.

وذات مرة، دعت إحدى القرى فى وسط أوروبا رجل دين عُرِفَ بحكمته لكى يزورهم. ولأسابيع، تناقش الناس حول القضايا التى سوف يثيرونها معه، وأية صراعات يريدون أن يحلُّوها، وأية نصيحة يطلبون منه. وفى النهاية وصل رجل الدين وتجمع الكل ليرحبوا به، أما هو فقد وقف صامتا، وكله حضور، يستقرئ ما يحيط به ويستشعر الجو. وبدلا من الحديث، بدأ فى الرقص، وأخذ يرقص ويرقص، وسرعان ما اندمج الكل معه فى الرقص. وظل الجميع يرقصون حتى شعروا بالإنهاك وتوقفوا، وفى الصمت اللاهث

الذى تلا ذلك، سألهم رجل الدين فى هدوء: "أية أسئلة أخرى؟".

وفقا لإخصائى علم النفس البروفيسور "كابون"، الذى كتب عن الموضوع وبحث فيه، فإن الحدس هو "درة تاج الذكاء". ومقارنا إياه بالعقل الواعى، يقول البروفيسور بأن الحدس هو "سر النجاح فى أغلب التحديات البشرية".

وعلى الرغم من أهميته البارزة، إلا أنه لم تتم كتابة الكثير عن الحدس لا فى الكتب ولا المقالات التى تناولت التواصل أو دوره فى بناء الحضور. ويعكس هذا بصورة أساسية الافتراض القائل بأنه يتضمن البيانات التى لم يتم إخضاعها للفحص، وبالتالى لا يمكن الاعتماد عليه. ومع ذلك، فلا يوجد أى شىء غير عقلانى فيما يتعلق بالحدس، حتى وإن حدث وظهر أنه خطأ. ويعتقد البعض أننا نستند فى ٩٠٪ من قراراتنا إلى الحدس.

ومن بين الآراء المقبولة فيما يتعلق بالحدس أنك تعرف الإجابة عند مستوى خفى من العقل، وتسمح لك الغريزة بالوصول إليها. فعلى سبيل المثال، إن معرفتك بأن شخصا ما يكذب لا تأتى من سماع ما يقوله، ولكن من التغيرات النفسية الدقيقة التى لا يمكنه التحكم فيها، الأمر الذى يكشف لعبته كلها. وربما لا تعرف حتى أنك تسجل هذه العلامات، إلا أنك تفعل ذلك بصورة لا واعية ـ فثقتك فى غريزتك تسمح لهذه المعرفة بالطفو على السطح.

وخلال مفاوضاته لشراء شركة "أتكينز كومبيوتر جروب" فى بريطانيا، قال "جاك روزمان" مؤسس اثنتين من شركات الحاسب الآلى الناجحة ورئيس الثالثة: "لا أستطيع أن أقول لك تحديدا ما الشىء الذى أخبرنى ـ فى جزء من الثانية ـ أن الأمل الوحيد لشراء هذه الشركة هو كسب قلوب وعقول المدراء الجالسين معنا حول المائدة".

ولما سأله مالك الشركة عما إذا كان يريد أن يرى الحسابات أم لا، استخدم "روزمان" حدسه ليقول إنه يجب أن يتعرف كل العاملين فى الشركة على

بعضهم البعض فى البداية. فلو كانت الكيمياء خاطئة، "فربما كان من الممكن أن تعطينى هذه الشركة مجانا، ووقتها لم أكن لأقبلها".

كان هذا تماما ما أراد الناس أن يسمعوه، وفاز بالصفقة على الرغم من أنه قدم مبلغا ماليا أقل من منافسيه.

وهناك العديد من الطرق التى يمكنك من خلالها أن تستخدم حدسك أثناء عملية بناء حضورك. وحتى عندما يكون لديك حقائق صعبة لكى تتعامل معها، يمكنك أن تستخدم:

- بُعد النظر - توقُّع الحدث.
- الإدراك المتأخر - فهم ما أدى إلى حدوث شىء ما.
- الحس الباطنى - الحل الذى يطرأ على الذهن للوهلة الأولى، والذى غالباً ما يكون حلاً مناسباً للمشكلة.
- المعرفة - أن تكون متأكدا من أنك تعرف أفضل الطرق للوصول إلى حل أو استخدام اكتشاف، أو أفضل وقت للتدخل أو دلالة شىء ما.

يمكنك أن تزيد من حدة حدسك وتشحذه من خلال التمرين والتجريب (انظر التمرين التالى أدناه).

تمرين الحدس

١ حدد أوقاتاً معينة تنوى فيها أن تقوم باستكشاف حدسك - قد تكون هذه الأوقات وأنت وحيد، أو من الأفضل أن تكون وأنت فى موقف تريد أن تحدث فيه تأثيرا شخصياً.

٢ استخدم قضايا ومشكلات حقيقية، وليست نظرية، لكى تستكشف حدسك؛ فهو يعمل بصورة أفضل فى المواقف الحقيقية أكثر من المهام التى بلا معنى.

٣ اسمح لنفسك بأن تفحص ما تشعر به وتحاول أن تلاحظ كيفية تأثيره عليك فى اللحظة الراهنة. فعلى سبيل المثال، قل: "إننى أشعر بالتعب الآن، وألاحظ أن صبرى ينفد".

٤ اعترف بهذه المشاعر واقبلها، حتى عندما تكون غير مريحة. فعلى سبيل المثال، "إننى أقبل حقيقة أننى غاضب الآن، ومن المفهوم أننى نافد الصبر".

٥ عامل حدسك على أنه صديق محترم هادئ ينتظر عادة أن تسأله عن رأيه. اطلب من حدسك أن يمنحك استجابة. فعلى سبيل المثال، "إننى أقبل حقيقة أننى غاضب الآن. ما الذى ينبغى علىَّ أن أقوم به فيما بعد؟".

٦ افحص دقة حدسك، واستجابتك له.

تمرين إضافى عن الحدس

١ **المذكرات:** اكتب مذكرات لحدسك تسجل فيها انطباعاتك وما إذا كانت تنبع من الأحلام أم الحواس أم من الأفكار اللحظية. افحص هذه الأمور لترى أية رؤى تقدمها لك فيما يتعلق بحدسك - على سبيل المثال، الوقت الذى يبدو فيه وكأنه يعمل كأفضل ما يكون، أو البيئة التى يعمل فيها كأفضل ما يكون.

٢ **الاهتمامات:** استخدم مواهبك واهتماماتك لاستكشاف حدسك. فالموسيقيون لديهم الحدس بشأن الموسيقى، والعلماء بشأن العلم، والآباء بشأن أطفالهم، والعلماء بشأن موضوعاتهم الخاصة.

٣ **الإجابات:** خذ مشكلة أو قضية تريد لها حلا. تنزه فى مساحات خضراء، وأثناء استمتاعك بالمشاهد المحيطة، التقط أى شىء كحجر مثلا، أو ورقة شجر، أو أى شىء مما هو الموجود أمامك. افحصه بدقة واسأل حدسك: "أية رؤى يمكن أن يعطينى هذا الشىء إياها فيما يتعلق بحدسى؟".

إشارات

- تعامل بحذر مع الحدس الذى يبدو كأنه يعطيك الأوامر، بدلا من أن يقترح عليك الاحتمالات.
- امزج بين حدسك ومنطقك.
- إذا كان لديك حدس، تعامل معه باحترام، كما لو كنتَ تحصل على النصيحة من أحد الزملاء الموثوق بهم.

استعداد الجسد

كجزء من استعدادك لتوصيل رسالتك، ربما تحتاج إلى إيقاظ كيانك كله، بخاصة إذا كنتَ تقوم بعرض تقديمى رسمى وأنت واقف.

إن التوتر قبل أى عرض حى هو أمر طبيعى تماما

إن التوتر قبل أى عرض حى هو أمر طبيعى تماما؛ فهو نوع من الطاقة المركزة تحتاج إلى أن يتم التعامل معها بذكاء. فعلى سبيل المثال، قبل أى عرض مهم، يقضى الممثلون ساعة أو أكثر فى تمرين أجسادهم. فهم يعملون جاهدين على فك عضلاتهم والاسترخاء، والاستعداد للتواصل مع الجمهور. وعندما تنوى أن تصل إلى تأثير كاريزما قوى، يمكنك أيضا أن تقوم بمثل هذا النوع من التدريبات. فباستخدام التمرينات البدنية، تبدأ فى الحصول على التأثير الذى تريده.

إذا ما كنتَ ستقوم بعرض تقديمى رسمى، فيجب أن تستعد بدنيًا بشكل مناسب. ويتضمن هذا الاستعداد ما يلى:

- تمرينات الاسترخاء الجسدى: هُزَّ الأجزاء المختلفة لجسدك لإزالة التوترات، أغلق عينيك وركز على كل جزء من الجسد من أجل فحص مدى التوتر فيه؛ تنفس شهيقا وزفيرا بعمق وببطء مع إصدار أمر للعضو الذى تركز عليه بأن يهدأ.
- تمرينات الصوت لفك توترات الحلق والأحبال الصوتية: دندن بلطف، وقم بإصدار أصوات بسيطة كالآهات والتأوهات. وقل بصوت عالٍ كلمات قد تجعل الإنسان يخطئ مثل "ملبن بلبن، ملبن بلبن" للمساعدة فى فك عضلات الفم.
- ابتعد عن المدخنين، وتجنب الكلام بصوت عال أو لفترات طويلة.

إن التمرينات البدنية توقظ عقلك، وجسدك، وتنفسك، وصوتك؛ إنها تساعدك على أن تكون على أتم الاستعداد لتحقيق هدفك.

"فقط كن حاضرا على المستوى الشعورى فى المشهد، حاضرا على المستوى الشعورى بصدق، وينبغى أن يكون ذلك بما يكفى لأن توصل ما ينبغى أن يتم توصيله".

"لاس هولستروم"، مخرج سينمائى سويدى


الفصل ٥
المصداقية

ذات مرة، طلب أحد المصورين الفوتوغرافيين من قائد الأوركسترا والمؤلف الموسيقى وعازف البيانو الأسطورى "ليونارد بيرنشتاين" أن يلتقط له صورة فى المطار بينما يجلس على إحدى الدراجات النارية، فاعترض "بيرنشتاين" وقال له: "سيكون الأمر مصطنعا، فأنا لا أركب الدراجات النارية"، لكن المصور قال له: "أنا متأكد من أنك ستستطيع أن تقودها إذا حاولت".

ولدهشة مرافقيه، اندفع "بيرنشتاين" وانطلق بالدراجة النارية بأقصى سرعتها، وقام ببعض المناورات البارعة بالدراجة، وبعدها عاد إلى موقع التصوير وقال: "الآن، يمكنك أن تلتقط لى الصورة".

يبدو أننا نعيش فى عالم يسير بخطى متسارعة فى الاتجاه المعاكس للمصداقية. فالعولمة والاعتماد على التكنولوجيا فى الحياة وأصحاب الأقلام الكاذبة والإعلانات والبضائع والخدمات الافتراضية والمجتمعات القائمة على الإنترنت بل وحتى العشاق الإليكترونيون، كل هذه الأشياء تآمرت لتقويض كل ما هو حقيقى أو دائم ـ بما فى ذلك العلاقات الإنسانية.

إن أية معادلة تتبناها لكى تكون ذا مصداقية وحقيقيا لن تكون حقيقية

إن أية معادلة تتبناها لكى تكون ذا مصداقية وحقيقياً لن تكون حقيقية. فعندما يكون البشر حقيقيين، فإن ذلك معناه أن يكونوا أنفسهم لا أن يكونوا أحدا

آخر - ولا توجد أية قاعدة للكيفية التى يفعلون بها ذلك. وبكل بساطة، فإن ما تفعله هو ما تحصل عليه؛ فالكل يولد حقيقيًا وأصليًا، ولم يحدث أن وجدتَ أطفالا يحاولون أن يبدوا مثل أى شخص آخر إلا أنفسهم. وابتداء من الطفولة مرورا بالمراهقة والرشد، تنسحب منا تلقائيتنا حتى ينتهى بنا الحال إلى أن يسأل الواحد منا نفسه: "من أنا حقا؟".

وهذا الانفصال يؤدى إلى وجود طبيعة ثانية. فنحن ـ كراشدين ـ من الممكن أن نكون حذرين أو غير قادرين على خلع القناع الذى نضعه على ذواتنا، بما يكفى لأن يرى الآخرون من نحن بالفعل، وهو الأمر الذى يساهم فى تشكيل التأثير الذى نتركه فيهم. فعلى سبيل المثال، كان "اللورد رايث" ـ أول رئيس لهيئة الإذاعة البريطانية BBC ـ رجلا يصعب التعامل معه، فقد كان يتمتع بتقلبات مزاجية حادة. وفى حفل زفاف ابنته، قال أحد الضيوف لزوجها الطبيب النفسى: "أريد بالفعل أن أقابل "اللورد رايث"، فقال الزوج: "وأنا أيضا".

وقد تناولت الكاتبة "ماريان ويليامسون" هذا الأمر بصورة لا تنسى؛ حيث قالت: "إن أعمق مخاوفنا هو أننا أقوياء بما يفوق القياس. وأكثر ما يخيفنا هو النور لا الظُلْمة. ويسأل المرء نفسه: من أنا حتى أكون لامعا، ورائعا، وموهوبا، ومذهلا؟ إلا أن السؤال الذى يجب أن تسأله: من أنت حتى لا تكون كذلك؟"[1].

وتقدم المصداقية دعما كبيرا لتأثير الكاريزما القوى، وتثبت أهميتها بالذات عندما يحدث أن تتولى إدارة وقيادة الناس، إلا أنه لا يمكنك أن تقول إنك ذو مصداقية، فالرأى فى ذلك يعود إلى الآخرين.

فى البداية، يحتاج الآخرون إلى أن يروك صادقا مع نفسك، وتعرف من أنت، وتستخدم ذلك فى إيصال ما تريد. ونُقِلَ عن "جين توملين" ـ المديرة السابقة للموارد البشرية فى شركة "ماركس آند سبنسر" ـ قولها: "أريد

[1] غالبا ما تُنْسَب هذه العبارة خطأً إلى "نيلسون مانديلا".

أن أكون أنا، إلا أننى أقوم بنقل أجزاء منى إلى مَن أتعامل معهم وفق سياق الأحداث. وما تحصل عليه من التواصل معى هو جزء منى، ليس مصطنعا أو زائفا - لكنها الأجزاء التى تناسب الموقف".

وتصبح المصداقية فعالة عند تعاملك مع أشخاص على نفس المستوى الذاتى والإنسانى الذى تقف عليه. فإذا ما قلنا ذلك بصورة أخرى، فإننا نقول إنهم يشعرون أنهم مرتبطون بشكل ما بما أنت عليه وبالمبادئ التى تمثلها. ولكى تكون حقيقيا وذا مصداقية، يجب أن يسمع الآخرون صوتك المميز، ويتعاملوا مع الصفات التى تميزك.

والسلوك ذو المصداقية على المستوى الشخصى هو القدرة على التعبير عن ذاتك مع الوعى الكامل بتأثيرك على ما يحيط بك. إنه نوع من الانتباه المزدوج. إنك أولا، تحتاج إلى الوعى الذاتى، وثانيا، تحتاج إلى الإحساس بتأثيرك على الجمهور. ويرتبط هذا بالكيمياء التى تحدثنا عنها سابقا، ويقود إلى الانطباع الأول المؤثر، وإلى انطباع أخير، وإلى علاقة دائمة.

وهناك الكثير من الإيجابيات التى تنتج من كونك واقعيا وذا مصداقية، وهى الإيجابيات التى تتجاوز تحسين طرق تواصلك مع الآخرين، أو بناء فرق العمل، أو تطوير منتجك. وعن طريق خلع القناع، يصبح الناس وكل الشركات بالفعل على طبيعتها؛ بحيث يعرفون هدفهم وقيمهم. وكما قالت الشخصية الكاريزمية "كارين داربى" تعليقا على عدم اختيارها ضمن الحكام فى المسلسل التليفزيونى *Dragon's Den* والذى كان يهدف إلى إيجاد متعهدين صاعدين: "لم أستطع أن أكون شخصيةً غير مألوفة بالنسبة لى. يجب علىَّ أن أكون أنا فقط".

وعندما تقابل شخصا ليست لديه مصداقية أو غير صادق مع نفسه، فإنك تشعر بأن هناك شيئا ما خطأ. وأحيانا نقول: "إن سلوكه مصطنع"، أو "لا يُعْتَمَدُ عليه على الإطلاق". جرب القيام بتمرين المصداقية لتثير تفكيرك بشأن ما الذى يمكن أن يجعلك ذا مصداقية.



١ فكر فى ثلاثة أو أربعة أشخاص من الذين قابلتَهم أو قرأتَ عنهم أو سمعتَ بهم، وأعجبتَ بهم. من الممكن أن يكونوا على قيد الحياة أو ماتوا، ومن زمنك أو من زمن آخر.

٢ اختصر الأسماء التى كتبتها لتصبح اسما واحدا.

٣ اكتب اسم الشخص فى الفراغ بالأسفل، وبعد ذلك اكتب أكثر ما أعجبك فيه.

بالفعل، أنا معجب بـ ____________________

إن أكثر ما يعجبنى فى هذا الشخص أنه

(كن محددا قدر المستطاع)

____

____

____

____

____

____

٤ لماذا يبدو هذا الشخص حقيقيا وذا مصداقية؟

٥ كيف يوحى هذا الشخص بالمصداقية من وجهة نظرك؟

٦ كيف يمكنك أن توحى بالمصداقية؟

التمتع بالمصداقية

إذا ما أُعْجَبْتَ بشخص ما حقيقةً، فمن الطبيعى أن تحب أن تكون مثله، إلا أن ذلك لا يعنى أن تقلده فى كل شىء. لا يمكنك أن تكون هذا

الشخص – فلكلٍ منا شخصيته المميزة. وحينما تفكر وتتصرف كما لو كنتَ شخصا آخر، فإن هذا يعنى أنك غير حقيقى وغير ذى مصداقية.

والوقوع تحت استحواذ شخصية من المشاهير يشجع على ضعف المصداقية، وهو ما يقودنا إلى أن نعتقد أننا ينبغى أنٍ نطمح للوصول إلى الشهرة أو الثروة دون الحاجة إلى أن نكون أنفسنا بالفعل. فعلى سبيل المثال، خلال الثمانينات، وفى شركة "جنرال إلكتريك" العملاقة، كان الكل يريد أن يكون مثل "جاك ويلش"، وذلك وفق ما أوضح "كيفن شيرَر" الذى عمل مساعدا لـ"جاك ويلش" فترةً طويلةً، وأصبح فيما بعد المدير التنفيذى للشركة. ولقد أدرك "شيرَر" بصورة مباشرة "أن المرء ينبغى أن يكون نفسه، لا أن يحاول تقليد شخص آخر".

الوقوع تحت استحواذ شخصية من المشاهير يشجع على ضعف المصداقية

وخلال تعليمنا لكيفية تحقيق التأثير الشخصى، نسمع أناسا يقولون أشياء مثل:

- "إننى أشعر كأننى شخص فى العمل وشخص آخر فى المنزل ... ولم أعد أعرف مَن أنا منهما".
- "لقد تعبتُ من محاولة اكتشاف الحقيقة الخفية؛ إننى أتساءل عما يمكن أن نتجزه إذا ما أصبحنا كلنا حقيقيين وظهرنا على حقيقتنا؟".
- "إننى أستطيع التكيف بصورة كبيرة، إلا أننى لست مقتنعا بأن تقليد أسلوب إدارة رئيسى فى العمل هو طريق الانطلاق".
- "إننى أريد بالفعل أن أكون نفسى، إلا أن الأمر لن يكون جيدا بهذه الطريقة".

لذلك يأتى الناس إلى العمل وهم يرتدون أقنعتهم، ثم يتساءلون عن السبب فى أنهم لا يتمتعون بالتأثير الذى يريدونه. وغالبا ما يعبر أولئك الذين يحضرون ورش العمل – حول تقوية التأثير الشخصى – عن دهشتهم من أن

ما يناسبهم يأتى من داخلهم لا من الخارج. ويتساءلون بقليل من الشك: "هل تعنى أن ما يجب علىَّ هو فقط أن أكون نفسى؟"، وعندما يتأكد لهم أن هذا فقط هو المطلوب منهم، يمكنك أن تحس فيهم الشعور بالارتياح.

وبعض الأشخاص الذين يحاولون أن يستخدموا المصداقية لإظهار تأثير الكاريزما الخاص بهم، يشعرون أن ذلك يدفعهم إلى إطلاق العنان لأنفسهم للتعبير عن الغضب، ونفاد الصبر وعدم الرضا دون النظر إلى ما يمكن أن يؤدى إليه ذلك بالنسبة للآخرين. وفى الواقع، يجب التعامل بحرص مع فكرة أن تكون ذا مصداقية.

هل أنا ذو مصداقية وأتصرف على طبيعتى؟

قال صحفى لأحد الساسة البريطانيين: "لا أصدق أية كلمة تقولها؛ فكل ما يتعلق بك مصطنع – حتى شعرك مستعار فهو يبدو مثل الباروكة!". كيف تعرف أنك لست حقيقيا تماما؟ هناك مجموعة من العلامات التحذيرية الداخلية والخارجية.

تتمثل العلامات الداخلية فى أنك تشعر إلى حد ما أنك منفصل عما تقول، وغير مرتبط بما هو مهم لك بالفعل. كما أنها تتمثل فى أنك تعرف أنك "تصنع حاجزا"، وأن "شخصك الحقيقى" غير مسموح له بالظهور. تخفى أفكارك، وتحاول أن تخفى مشاعرك، وتراقب ما تقوله جيداً.

وتتمثل العلامات الخارجية فى أنك تبدأ فى تحديد سلوكك وفق ما هو فى المتناول وسهل، لا وفق ما هو صواب. كذلك تجد أنه من السهل عليك أن تقبل الضغوط من الآخرين لتفعل أشياء تعرف أنها خاطئة أو مثيرة للجدل.

وقد قال أحد المعلقين السياسيين على الاتهامات التى وجهها زعيم حزب المحافظين لرئيس الوزراء البريطانى "جوردون براون": "عندما ألقى "كاميرون" بكلمة "متكلف" خلال جلسة الاستجواب الأسبوعية لرئيس الوزراء، كان لها تأثير النابالم". وعلى الرغم من أن تقلص مكانة المصداقية

مقابل تقليد المشاهير أصبح أمراً سائداً حاليًا، إلا أن اتهامك لشخص ما بأنه متكلف لا يزال من أكثر الاتهامات تدميرا.

ولا يمكنك أن تستيقظ ذات صباح وتقول: "سأتعامل اليوم على طبيعتى"، لأن تعامل الإنسان على طبيعته ليس هدفا ولكنه عملية؛ حيث تقوم بالتكيف مع حقيقة أنك غير معصوم من الخطأ وتعترف بذلك بصفة دائمة. ويتعلق هذا الأمر بـ :

- رغبتك وقدرتك على أن تكون حقيقيا لا متكلفًا أو زائفًا. وكما يقول الفيلسوف "جان بول سارتر": "إذا أردتَ المصداقية من أجل المصداقية فهذا يعنى أنك لم تعد ذا مصداقية ولا تتصرف على طبيعتك"، وهذا يعنى أننا نريد المصداقية لأنها مهمة لنا بالفعل بصورة ما.
- الكيفية التى تتعامل بها مع الناس، وأن تصبح أهلا لثقتهم.

علامات تحذيرية على أنك لستَ ذا مصداقية

- لا تعقدُ صداقات إلا مع أولئك الذين يملكون شيئًا تريده، وربما تستفيد منهم فى المستقبل.
- تجمع بجنون بطاقات التعريف الوظيفية الخاصة بالأفراد وأرقام الهواتف التى ستساعدك على المستوى المهنى، ولكن دون أن يكون لديك صداقة أو علاقة حقيقية.
- تستغل الآخرين لكى تحصل على ما تريد دون الاهتمام بالتأثير الذى قد يتركه ذلك عليهم أو على نفسك.
- تسمح للآخرين بأن يستغلوك.
- تركز اهتمامك على أن تنال إعجاب الآخرين دون النظر إلى ما إذا كنتَ تحبهم أم لا.

- لست صادقا مع نفسك.
- تشعر بالوحدة والإحباط وعدم الالتزام فى علاقاتك.
- فى العمل، تشعر بأنك لا تنتمى إليه، وبالملل، وببخس الحق، وعدم التقدير.
- لا تحرز إلا تقدمًا طفيفًا فى مجرى حياتك، بل ولا تكترث بأن تحسن نفسك.
- فى وقت فراغك، لم تعد تستمتع بأن تكون نفسك، ولم تعد تشعر بالراحة مع أولئك الذين أطلقتَ عليهم أصدقاء يوما ما.
- لا تعطى لنفسك الاحترام الكامل، ولا تؤمن بقيمك الشخصية، ولا تمارسها.
- وحتى مجاملاتك تجعل الآخرين يحسون بشعور سيئ. فمجاملاتك تبدو حقيقية فى البداية إلا أن حقيقة نواياك سرعان ما تظهر.

أسهل طريقة لأن تكون ذا مصداقية ... أن تكون نفسك!

وغالبا ما نلخص مفهوم الشخص ذى المصداقية والذى يتمتع بتأثير شخصى فى العبارة التالية: "ما تراه تناله". والمثير للعجب هو أن أسهل طريقة لأن تكون ذا مصداقية ... أن تكون نفسك!

ولقد قال يوما الكوميديان "جورج بيرنز" عن الأمانة: "إذا كان باستطاعتك التظاهر بالأمر، فبإمكانك تحقيقه"، ومن الممكن تطبيق ما قاله على المصداقية، رغم أن المصداقية المصطنعة أكثر صعوبة من أن تكون نفسك بكل بساطة.

وقد وجدت دراسة، أجريت على أكثر من ألف من المدراء فى عالم الأعمال ــ تم اختيارهم لمصداقيتهم وفعاليتهم ــ أنهم كانوا دوما يختبرون أنفسهم من خلال مواقف من الحياة الواقعية؛ كانوا يريدون أن يكتشفوا سبب توليهم القيادة،

ولقد أدركوا أن كونهم ذوى مصداقية قد جعلهم ذوى فاعلية[٢]. وحتى إذا لم تكن مديرا فى شركة، فإن ما وصلت إليه هذه الدراسة يمثل أمرا مشجعا، فهى تشير إلى أن كونك ذا مصداقية هو أمر متصل بعملية قابلة للتطبيق، تتمثل فى فحص مستمر للحقيقة، واستخدام هذه العملية لتحديد إجابات أسئلة مثل: "من أنا؟" و"ما الذى يثير اهتمامى أكثر من غيره؟" و"ماذا أريد؟"، وليس توقع أن تأتى المصداقية بعد التدريب المكثف أو أن يحمل الإنسان جينات "المصداقية".

فحص السلوك

يؤثر سلوكك الشخصى على الكيفية التى يدرك بها الآخرون مصداقيتك. فعلى سبيل المثال، ربما ترى سلوكك كشخص أو كامرأة يسير فى مدينة، هادئاً ومسيطراً على نفسه، ولكن هل ما تراه هو بالفعل ما يجرى؟

تخيل أن لديك شركتك الخاصة التى تعمل فى مجال العلاقات العامة، لحسابك، أو أن وكالة إعلانات كبيرة ناجحة تعاقدت معك لتروج لك منتجك عالميا. إن من بين الأمور التى سوف يسألك عنها الخبراء فى الحالتين:

- ما علامتك التجارية الشخصية؟

تتضمن علامتك التجارية الشخصية كل ما تقوله وتفعله؛ الكيفية التى تنظر وتتكلم وتفكر وتتحرك بها. إن الأمر يشبه كما لو كنتَ عبارة عن شركة اسمها أنا العامة المحدودة. ما الاسم التجارى لشركة أنا العامة المحدودة؟ وتماما كما لشركة "جون لويس" و "زارا" و "أبل" و "نوكيا" علاماتها التجارية فإن شركة أنا العامة المحدودة لها علامتها التجارية. وكلما نجحت فى التعرف على تلك العلامة، وازداد وعيك بها، ازددت نجاحا فى إظهار مصداقيتك، وتقوية تأثير الكاريزما الخاص بك.

[٢] جورج، بيل، سيمز، بيتر ماكلين، آندرو ن.، ديانا ماير، (٢٠٠٧) "اكتشاف مصداقيتك فى القيادة"، هارفارد بيزنس ريفيو، المقالة رقم R0702H، ١ فبراير ٢٠٠٧.

كيف يمكنك أن تصف كلا من هذه العلامات التجارية الفردية الشخصية؟

- "كاميليا"
- الزعيم الروسى "بوتين"
- "أوبرا وينفرى"
- "جوزيه مورينيو"
- "جوردون رامسى"
- "دينزيل واشنطن"
- "آندرو مار"

هل لديهم نمط يميزهم؟ وإن كان لديهم، فما هذا النمط؟ كيف يجعلهم ذلك ذوى مصداقية من وجهة نظرك؟

تمرين الأسلوب (١)

فيما يلى بعض الطرق لبدء المراجعة والتفكير فى نمطك الشخصى.

أكمل الصفات فى الأسفل، وحاول أن تشرح سبب اختيار الاستجابات التى سوف تكتبها.

١ لو كنتُ سيارة، لكنت (مرسيدس، مثلا) ....
لأننى (مثلا، أهتم بالجودة والشكل) ....
....

٢ لو كنتُ نوعا من الطعام، لكنت (جريب فروت، مثلا) ....
لأننى (مثلا، حاد إلا أننى مفيد) ....
....

٣ لو كنتُ محلا لكنت (ماركس آند سبنسر، مثلا) ____________
لأننى (مثلا، أعطى قيمة لما أبيعه)

____

- انظر إلى إجاباتك، ما الذى توحى به هذه الصفات فيما يتعلق بأسلوبك الشخصى؟
- هل يتفق أصدقاؤك وزملاؤك مع هذه الصفات؟
- إلى أية درجة تشعر أنك تعيش صفات علامتك التجارية؟
- استخدم ما ورد فى التمرين الأول لكى تقوم بالتمرين الثانى.

تمرين الأسلوب (٢)

فى مقابلة مع شركتك العاملة فى مجال العلاقات العامة أو وكالتك الإعلامية، يريد هؤلاء الخبراء أن ينقلوا للآخرين مصداقيتك. أولا، يقررون الحصول على أفضل صورة لعلامتك التجارية الشخصية، ولأسلوبك الخاص.

كيف تصف علامتك التجارية لهم؟

على سبيل المثال:

علامتى التجارية مثل تويوتا أكثر منها مثل بى إم دبليو؛ فأنا أقدم للعميل الجودة دون الكثير من الضجيج فيما يتعلق بها، ولا أجبره على تلقى أسلوبى الشخصى. أريد أن يرانى الآخرون على أننى علامة تجارية أضيف للعميل - أى أننى أقوم بما علىَّ ويمكنك الاعتماد علىَّ. أيضا، أنا أشبه بعض المحال التجارية، وفى ذلك، لا أصاب بالضيق إذا ما وجدتَ خطأ فيما أفعله. سوف أتقبل بكل بساطة أننى فعلتُ شيئا خاطئا، وسأحاول أن أصلح ذلك الخطأ. كما أننى أشبه قليلا فيرست دايركت بَنك؛ فأنا سهل المنال، ويمكن الاتصال بى فى أى وقت. وأنا متأكد من أنك سوف تجدنى مرحا وصبورا.

____

____

بعد ذلك، سوف يقوم الخبراء برسم شعار يوضح من أنت، وما هى القيم التى تتبناها. كيف سيبدو هذا الشعار؟ ارسمه، لا تصفه فقط! حتى وإن كنتَ لا تستطيع الرسم، حاول رغم كل شىء.

راجع ما سبق، وأيضا النتائج التى خرجت بها من التمرينين السابقين الخاصين بالأسلوب. ما الذى عرفته عن أسلوبك، والكيفية التى تتعامل بها مع الآخرين؟

أن تكون نفسك - قيمك

يمكن للفجوة القائمة بين الطريقة التى ترى بها نفسك والطريقة التى يراك بها الآخرون أن تقلل كثيرا من قدرتك على الإيحاء بالمصداقية، كما أنها توضح ما تحتاج إليه لكى تزيد من مستوى مصداقيتك. لذا دعنا ننظر إلى هذه الناحية من "أن تكون نفسك". فسوف تكون ذا مصداقية عندما تقوم بما يلى:

- **تعنى ما تقول وتقول ما تعنيه:** حينما تكون مستقرا وثابتا فى الكيفية التى تتعامل بها مع الآخرين، يمكن لذلك أن يزيد من تأثيرك لأن الناس سوف يبدأون فى تصديق ما تقول. فعلى سبيل المثال، عندما تتعهد بشىء ما، أو تقوم بمجاملة أو تلقى تهديدا أو تطلب المساعدة، فهل تعنى ما تقول؟ إن انفصال فعلى بين كلماتك وما تعنيه بالفعل يدمر تأثيرك:
  - "إن كلامه كله هراء".
  - "تبدو أكثر سوءا مما هى عليه بالفعل".
  - "سوف يقدم لك كل شىء إذا ...".
  - "معها، يصبح كل شىء مجرد وعود".
  - "هل تعنى ذلك بالفعل؟".
  - "شكرا، لكننى أود لو تأكدتُ من ذلك".
  - "من المؤكد أن ذلك لن يحدث بهذه الطريقة أبدا".

وكلما تعاملت بصورة أفضل مع الكلمات وطريقة الكلام، صار من المهم أن تربط بين الكلمات وبين ما تعنيه منها. فعلى سبيل المثال، عندما تشعر بالغضب أو السعادة أو الإحباط أو الانشغال أو الملل أو الارتباك، هل تخفى حقيقة مشاعرك بعبارات بسيطة وعامة وكل العبارات التى تدل على الإلهاء؟

- **قم بالإيحاء بأن لديك مبادئ واضحة وتصرف على أساسها:** ما قيمك الشخصية؟ هل تعرف إلى ماذا تستند، وهل تستطيع أن تتقاسم ذلك مع الآخرين؟ وهناك سؤال آخر على نفس القدر من الأهمية: هل يراك الآخرون تتعامل وفق ما تشعر بالفعل أنه مهم؟

  على سبيل المثال، يتكلم الكثير من المدراء بحماس عن الاهتمام بالعميل، بينما يرى العاملون لديهم بكل وضوح أنهم يضعون نظما أو عمليات تشير إلى العكس. كن قادرا على استخدام كلمات مثل:

- "ما يعنينى بالفعل هو أن ...".
- "إليك ما أعتقده بشأن ...".
- "أشعر أنه من المهم أن ...".
- "لا أستطيع الاستمرار فى ذلك لأن ...".
- "سيمضى هذا عكس اتجاه ما أعتقده، وهو ...".
- "هذا خطأ لأن ...".
- "هذا هو الشىء الصحيح الذى يجب فعله، وأريد أن أقوم به".

- **أظهر أنك شخص يمكن الوثوق به والاعتماد عليه،** من بين أكثر الطرق ضمانا لأن توحى بأنه "لا يمكنك الاعتماد علىّ" أن تتأخر فى حضور الاجتماعات، وألا تتابع ما أمرت الآخرين بمتابعته، وأن توافق على القيام بأشياء ثم تخفق فى القيام بها.

عندما يوافق أحد زملاء العمل الأقرباء على أن يرسل لى كتابا، أو معلومات أريدها، يقوم بكتابتها بدقة على مفكرته التى يحملها دائما معه. وبمجرد أن يكتبها فى مفكرته، فإننى أتأكد من أنه سوف يقوم بها. وخلال عشرين عاما من العمل معه، نادرا ما خذلنى.

إن كونك شخصاً يمكن الوثوق به والاعتماد عليه فإن ذلك يشبه أن تقدم تأثيرك الشخصى على طبق من ذهب. ولكن قد يحدث الإنسان تأثيرا كبيرا على الرغم من أنه لا يمكن الاعتماد عليه، ولكن ذلك يحدث على الرغم من السلوك السلبى، لا بسببه.

- **تول مسئولية تطوير نفسك حتى الحد الأقصى من قدراتك.**
- **اربط بين حقيقتك الداخلية ومظهرها الخارجى.**



الجولة الأولى

اكتب عبارة تشير إلى مهمة ستقوم بها، واجعل العبارة توضح التالى:

١ السبب الذى تعتقد أنك تعيش فى هذا العالم من أجله.

٢ الأمور التى تهمك بالفعل وبصدق - قيمك.

٣ ما تريد أن تقوم به لكى يصبح لحياتك معنى.

الجولة الثانية

١ راجع ما كتبتَ حتى تشعر بالرضا وبأنه يعبر عن حياتك كما هى.

٢ اكتب الصيغة الجديدة.

٣ اعرض الصيغة الجديدة على شخص تحبه وتثق به، واطلب منه أن يخبرك بما يعتقده بشأنها.

الجولة الثالثة

١ على ضوء التعليقات أو الاستجابات التى حصلتَ عليها، راجع ما كتبتَ حتى تشعر بالرضا عنه.

٢ اطبع ما كتبتَ على ورقة كبيرة الحجم (خط ١٦ أو أكبر).

٣ ضع هذه الورقة على الحائط أو فى مكان تراه يوميا.

٤ اقرأها يوميا، واستمر فى سؤال نفسك: هل أعيش فى إطار المهمة التى خُلقت من أجلها فى حياتى؟

تمرين القيم (٢)

١ خلال الأيام السبعة التالية، تابع المواقف التى يحاول فيها الآخرون أن يجعلوك تفعل أشياء تتعارض مع قيمك الشخصية.

٢ اكتب المواقف، والمشاعر التى مررت تمر بها.

٣ كيف تتمسك بحقك فى أن تتصرف بمصداقية؟

فى النهاية، فإن الأمر يستحق أن تضع أطرا عامة لممارسة عملية صياغة مصداقية أدائك. فعلى سبيل المثال، يمكنك أن تضع لنفسك المبادئ التالية:

- ابق متيقظا وكن حاضرا.
- راقب أخطاءك.
- اسمح لنفسك بأن ينتقد الآخرون أفعالك التى تفتقر إلى المصداقية.
- اسع للحصول على التغذية الراجعة الدائمة والأمينة.
- احتفظ بمخزون شخصى من القيم.
- عبر عن نفسك.
- تكلم عما هو مهم بالنسبة لك، بدلا من الثرثرة الفارغة.
- كن موجها نحو الأهداف.
- ابق على صلة بما تحبه من أشياء.

" ألا تكون أحدا إلا نفسك ــ فى عالم يبذل أقصى جهده ليل نهار لكى تصبح شخصا آخر ــ يعنى أن تخوض أصعب المعارك التى يمكن أن يدخلها إنسان، وألا تتوقف عن القتال" .

"إى إى كمنجز"، شاعر أمريكى



الفصل ٦

الشجاعة

كانت هناك جلبة متوقعة من الجمهور. فقد كانوا سيستمعون بعد قليل إلى محاضرة من أحد خبراء الإدارة الملهمة. وفى النهاية، دخل المتحدث من آخر الحجرة، وبدأ يغنى بشكل أثار دهشة الحاضرين. وبينما أخذ يخطو داخل الحجرة وهو لا يزال يغنى بصوت مرتفع، بدأ الناس يستجيبون لكلمات الأغنية التى كان يغنيها ولما تحمله من رسائل عاطفية داعبت وجدان الجميع. وبمجرد أن بدأ فى الكلام، كان قد استقطب كل اهتمامهم، محققا نوعا مدهشا من تأثير الكاريزما.

هل لديك القدرة على أن تبنى تأثير الكاريزما الخاص بك من خلال الدخول فى المجهول؟ أم أنك تكره خوض المخاطر، فيما لا تزال تحدوك الرغبة فى تحسين تأثيرك الشخصى؟ إذا كان الأمر كذلك، فربما يكون الوقت قد حان للقيام ببعض الأنشطة التى تزيد من مستوى الوعى الذاتى فيما يتعلق بخوض المخاطر.

وعلى الرغم من أن استخدام وسائل مثيرة أو تثير التحدى ـ للتعبير عن أفكارك ـ يمكنه أن يقوى من تأثير الكاريزما الخاص بك بصورة قطعية، فإن الإهمال قد يضعف من هذا التأثير. فعلى سبيل المثال، عندما تقابل عميلا جديدا، ربما تخاطر بأن توصل فكرتك له من خلال قراءة قصيدة أو عرض فيلم رسوم متحركة أو حتى القيام بخدعة سحرية. لكن، بالطبع، أن تبدأ فكرتك بأن تغرس سكينا يبلغ طولها ست بوصات فى مائدة قاعة

المؤتمرات سيبدو بالتأكيد سلوكا متهورا ، ولن يؤدى إلى زيادة مستوى تأثيرك الإيجابى إلا بمقدار ضئيل.

ليس من الضرورى أن تكون الشجاعة هى خوض المخاطر

والشجاعة ليست خوض المخاطر بالضرورة - بل إنها قد تكون على نفس القدر من بساطة بذل المزيد من الجهد البدنى لكى تقترب من الآخرين. فإذا ما كنتَ تستخدم يديك ووجهك وجسدك فى التعبير عن أفكارك، فربما لا تمثل الشجاعة مشكلة، ولكن بالنسبة لكثير من الناس، يتطلب استخدام أساليب التعبيرات الجسدية بعض الشجاعة.

ولكى تزيد من مستوى شجاعتك فى تواصلك مع الآخرين، فأنت تحتاج إلى كل من التدريب المنتظم والكثير من التغذية الراجعة. وإذا كانت التغذية الراجعة ضرورية، تأكد من أنك تطلبها.

خوض المخاطر بذكاء

يمثل خوض المخاطر أمرا جديرا بالمحاولة، بالنظر إلى أنه يساعدك على إيصال رسائلك إلى الآخرين، عندما توازن بين ما إذا:

- كانت المنافع ستزيد على التكلفة فى حالة فشل الأمر.
- كانت احتمالات حدوث السيناريو الأسوأ ضعيفة للغاية. (انظر صندوق الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية فى الصفحة التالية).

وأيضا، فإن ما يظهر على أنه أمر محفوف بالمخاطر أو يتطلب قدرا كبيرا من الشجاعة ربما يظهر بمزيد من الفحص على أنه مجرد خوف بلا داع - وبالتالى، يصبح التعامل مع مخاوفك جزءاً من زيادة مستوى شجاعتك لتصبح شخصا آخر. جرب القيام بتمرين المخاوف أدناه.

تمرين المخاوف

- اجلس فى مكان هادئ وآمن لا تتعرض فيه للإزعاج على الأقل لمدة نصف ساعة.
- ارقد على الأرض، وقدماك موضوعتان على مقعد، مع وسادة خفيفة أسفل رأسك.
- خذ نفسا طويلا بطيئا مع جعله عميقا ومستمرا.
- ابدأ فى الحديث عن مخاوفك بصوت عالٍ: "أنا أخاف من ...".
- ابدأ بأشياء أو حيوانات، مثل العناكب والسيارات والحواسب الآلية.
- والآن، انتقل إلى الأحداث، مثل إلقاء كلمة، أو دخول حجرة مليئة بالغرباء، أو عقد اجتماع خاص مع المدير.
- بعد ذلك، اشرح للناس أنك تخاف من: والديك، مديرك، أحد الشركاء، أحد الأقرباء، زميل فى العمل.
- فى النهاية، قل بصوت عالٍ أسماء أشخاص أو أحداث من الماضى تسبب لك الخوف. هل لا تزال قائمة؟ ما أكثر شيء تخاف منه - الفيضانات، الإرهاب،اعتلال الصحة؟ ما الذى تخشاه فى المستقبل؟
- تأكد من أنك تقول المخاوف بصوت عالٍ، لا فى مكان آمن فى رأسك.

ومن الممكن أن تشعر بالرغبة فى البكاء أو القلق أثناء القيام بهذا التمرين، كما أنك قد تشعر بتوتر فى جسدك، وبرغبة فى النهوض والقيام بشيء مختلف تماما. لكن رغم ذلك، استمر فى التمرين، لأنك بتسميتك مخاوفك، سوف تفقد تلك المخاوف سلطتها عليك.

الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية: خوض المخاطر بصورة لها معنى

١ - اسأل عميلا عن الطلب الذى أخذت تطلبه بإلحاح.

- أسوأ السيناريوهات السلبية = سيرفض العميل، سيقرر إنهاء العلاقة.
- أفضل السيناريوهات الإيجابية = تحصل على الطلب، تقيم علاقة طويلة المدى ومربحة مع العميل.

٢ - فى جلسات التعامل الثنائى المباشر، تطلب من أحد الزملاء تحسين مستوى أدائه.

- أسوأ السيناريوهات السلبية = يصاب الزميل بالضيق ويستقيل ملقيا اللوم عليك، أو يضايقك، أو يشتكى من ممارستك التمييز وعدم العدالة فى المعاملة.
- أفضل السيناريوهات الإيجابية = يشكرك الشخص على صراحتك، يتفق معك على أن يعمل بصورة أفضل، وفيما بعد يتغنى بمدحك أمام الجميع.

٣ - تدخل إحدى الحجرات وتسأل أول من تصادفهم عما إذا كان من الممكن أن يصاحبك أحدهم.

- أسوأ السيناريوهات السلبية = يرفضون عرضك بصورة وقحة، يبتعدون عنك ويتركونك تشعر بالضيق الشديد.
- أفضل السيناريوهات الإيجابية = يستجيبون بحماس، وتقيم علاقة صداقة أو علاقة عمل تستمر طويلا، وتقود إلى عقد صفقة مهمة.

فى كل من تلك الحالات، ما فرصة حدوث أسوأ الاحتمالات؟ إذا كانت ضعيفة للغاية، فإن الأمر يستحق تجشم المخاطرة، مع الأخذ فى الاعتبار الإيجابيات المترتبة على القيام بها، أو بعض الاحتمالات الأخرى المتوقع حدوثها.

إن القيام بتلك الحسابات العقلية هو ما يهدف إليه الخوض الذكى فى المخاطر.

كما أنك تحتاج إلى المرونة الانفعالية للتعامل مع المواقف غير الجيدة المحتمل حدوثها نتيجة تجشم المخاطرة. ولا تأتى مثل هذه المرونة إلا من خلال التجربة واستكشاف المناطق التى ترتفع فيها نسبة المخاطرة.

والغريب فى الأمر، أن البعض يشعرون بأنهم فى حال أفضل عندما يقومون بالمخاطرة الجسدية، مثل التسلق والهبوط بحبل معلق وركوب الأمواج، فيما يتجنبون تماما القيام بالمخاطر الاجتماعية لإيصال رسائلهم بصورة توضح تأثيرهم.

> يجد الانبساطيون أن خوض المخاطر أمر ممتع

وكونك انطوائيا أو انبساطيا يؤثر على قرارك بخوض المخاطرة من عدمه. فعلى سبيل المثال، يجد الانبساطيون أن خوض المخاطر أمر ممتع؛ حيث يرونه فقط جزءاً من كونهم اجتماعيين وأصحاب تأثير. وعلى العكس، من الممكن أن يكره الانطوائيون خوض المخاطر. وبالرغم من أنك لا تستطيع أن تتحول من شخصية إلى أخرى بسهولة من خلال المخاطرة، فإنك تصبح بالمخاطرة أكثر وعيا بالكيفية التى ربما تمنع بها شخصيتك الرئيسية أو تشجع القيام بالمخاطر.

وربما يعنى لك خوض المخاطر الذى يزيد من تأثير الكاريزما الخاص بك:

- إظهار الشجاعة لتحدى الناس وإلقاء الأسئلة عليهم.
- أن يكون لك وجهة نظر وأن تعبر عنها.
- التمسك بمعتقداتك فى مواجهة المعارضين لها.
- قبول وجهات النظر الأخرى دون الظهور بمظهر المدافع.
- تحقيق الاستخدام الكامل لأسلوب التعبير الجسدى.

دعنا ننظر للأمر بصورة أكثر عمقا.

تحدى الناس أو إلقاء الأسئلة عليهم

دعا المدير التنفيذى الجديد لإحدى شركات التأمين الموظفين إلى اجتماع عام فى قاعة الاجتماعات من أجل تقديم نفسه لفريق العمل. وبعد المقدمات الرسمية، قام بمخاطرة تمثلت فى أنه قص عليهم قصة شخصية حول علاقته بوكالة سفريات. وأوضح للحضور كيف أن اهتمام الوكالة الكبير بالعميل جعله يشعر بأنه مدين جدا لهذه الوكالة بحل ما يمكن أن يبدو مشكلة مثيرة للإحباط والقلق. ودار المدير التنفيذى الجديد بنظره فى الحجرة المليئة بالموظفين سائلا إياهم عما إذا كان أحدهم لديه تجربة حديثة تتعلق بالعناية الكبيرة بالعميل أم لا.

وسرعان ما بدأ بعض الأشخاص، الذين لم يتكلموا على الإطلاق من قبل مع رئيسهم علنا، فى سرد تجاربهم مع الاهتمام بالعميل. وفى اللحظة المناسبة، ابتسم المدير التنفيذى وشرح لهم رؤيته المتمثلة فى أن الأشخاص الذين يتعاملون مع شركته الجديدة ينبغى أن يتكلموا إلى أصدقائهم عن المعاملة المدهشة التى يلقاها العميل فى الشركة.

بعدها ساد صمت مشوب بالإحراج إلى أن تجرأ أحد الموظفين أخيرا وتكلم قائلا: "نحن نحقق دائما أداء جيداً فى التقييم السنوى الخاص بالاهتمام بالعميل". فهز المدير التنفيذى رأسه موافقا وقال: "أتفق معك تماما. وهذا يعنى أن لدينا أرضية قوية يمكن أن نبنى فوقها شيئاً بارزا بالفعل. وهذا ما أريد فعله. إنه التزام كامل من ناحيتى وأريده أن يصبح التزاما من ناحيتكم أيضا".

وبعد الاجتماع، أخذ الموظفون يتكلمون طويلا عن المدير التنفيذى الجديد وكيف استطاع أن يتعامل معهم ويثير حماسهم من خلال رؤيته المستقبلية. ورغم أن أحدا منهم لم يتكلم عن الكاريزما، إلا أن المدير التنفيذى استطاع أن يوحى لهم بها من خلال تحديهم وإلقاء الأسئلة عليهم.

هل ينتابك شعور جيد عندما تتحدى الآخرين وتواجههم فيما يتعلق بأشياء لا تتفقون عليها معًا؟ عادة ما يكون لدى أصحاب التأثير الشخصى القوى الشجاعة لسؤال الآخرين حول الوضع القائم، والتعامل مع الصراعات، وإلقاء الأسئلة المحرجة حتى وإن تسبب ذلك فى نفور البعض.

وبينما يمكن للتحدى أن يزيد من مستوى الكاريزما، إلا أنه ينبغى أن يكون بنّاءً لا هدّامًا. فإذا ما شكوت باستمرار من موقف ما، وأثرت أسئلة من المستحيل الإجابة عنها بشكل دائم، وكنت نادرًا ما تتفق مع الآخرين حول أى شىء، ودائما ما يكون من الصعب العمل معك، سيرى الآخرون أنك تقدم نوعا غير مرغوب فيه من التحدى.

وعلى العكس من ذلك، يثير التحدى البناء الحماس فى النفوس لأنه من الممكن أن يزرع التفكير الإيجابى فى الأذهان ويقدم البدائل لكيفية تقدير اهتمامات الناس والتعامل معها. وليس من الضرورى أن تشعر بالراحة أثناء قيامك بذلك؛ فأولئك المتلقون لا يريدون إلا أن يروك تتحداهم بروح الإثارة لا بالرغبة فى الانتقام.

وأولئك الذين يتمتعون بتأثير كاريزما قوى يتقنون طرق إلقاء الأسئلة المناسبة، الأمر الذى يؤدى إلى بث الحيوية فى روح من يتحدونه بدلا من الإيحاء بالتهديد. ويرجع هذا جزئياً إلى تقديم التحديات فى إطار ودى؛ كما أنه قد يرجع أيضا إلى عدم إشعار الآخرين بأنهم على خطأ.

مثال

تحدٍّ مدمر: لا أفهم إستراتيجيتك. بالله عليك، كيف توصلت إلى شىء كهذا؟!

تحدٍّ بناء: هل يمكن أن تشرح لى إستراتيجيتك؛ بحيث أفهم كيف توصلت إليها؟

تحدٍّ مدمر: نعانى من تدن حادٍّ فى مستوى الاهتمام بالعملاء، وأنت تعرف ذلك.

تحدٍّ بناء: يحتاج أسلوبنا الحالى فى الاهتمام بالعملاء إلى الكثير من النظر، ألا توافقنى على ذلك؟

تحدٍّ مدمر: لماذا تأخرت فى تسليمى تقريرك فى موعده؟

تحدٍّ بناء: ما الذى تظن أنه يمنعك من تسليمى تقريرك فى موعده؟

تمرين التحدى

حوِّل التحديات التالية من تحديات مدمرة إلى تحديات بناءة:

"لقد وصلت إلى أقصى درجات الخطأ. إنك بكل بساطة لا تقوم بالأمر كما ينبغى".

"نفس الأمر يتكرر. يهدر الفريق الوقت فى مناقشات حول قضايا لا معنى لها".

"إذا كان بإمكانك أن تجد موردا أفضل منا، رجاء أخبرنى".

"جدول الأعمال هذا مجرد هراء. لماذا لا نركز على القضايا المهمة فعلا؟".

"حسنا. ربما يكون ذلك ملهما لك، لكنه ليس ملهما لى".

والآن، قم بوضع ثلاثة من التحديات الإيجابية أمام مجموعة ممن تعرفهم.

كَوِّن وجهة نظر وعَبِّر عنها

إذا لم تكن تعرف إلى أين تذهب، فإن أى طريق سيؤدى الغرض. وبدون وجهة نظر ستصبح أقل إثارة للاهتمام وتضعف من الكاريزما الخاصة بك. والأشخاص الذين لديهم تأثير شخصى قوى عادة ما يكون لديهم شىء يقولونه باستخدام عبارات مثل:

- "أرى أن...".
- "الأسلوب الذى أتعامل به مع الأمر هو...".
- "لا يمكننى أن أوافق على ذلك، لأن...".
- "ما يعنينى فى الأمر هو...".
- "ما أريده هو...".
- "أفضل أن...".
- "من وجهة نظرى...".

هل تجد أحيانا أنه من الصعب عليك أن تعرف وجهة نظرك الحقيقية تجاه قضية أو موقف ما؟ هل تجلس صامتا فى الاجتماعات معتبرا أنه من الصعب أن تأخذ موقفا واضحا حول الموضوع الذى يدور النقاش حوله؟ هناك العديد من الأسباب التى قد تكون وراء ذلك:

الأول، أن تبدو القضية أو الموقف خارج نطاق معرفتك أو خبرتك. الثانى، أن تكون لديك وجهة نظر لا تستطيع أن تعبر عنها فى الوقت الراهن. ويؤدى هذا إلى الشعور بالإحباط فيما بعد عندما تدرك ما كان بإمكانك أن تقوله، إلا أنك لم تقله. وهناك سبب ثالث، هو أن تكون لديك خلفية ثقافية تجعلك غير قادر على أن تعبر عن وجهة نظرك، بخاصة إذا لم يطلب أحد منك ذلك.

إذا لم تكن تعرف إلى أين تذهب، فإن أى طريق سيؤدى الغرض

ومهما يكن السبب فإنه باستطاعتك أن تقوم بصياغة وجهة نظرك حـ ل قضية معينة من خلال التحضير لها وإلقاء الأسئلة والحصول على مزيد من المعلومات التى ترتبط بأحد الأشياء المألوفة.

ويمكن أن يمدك *التحضير* بعدد كبير من الآراء، التى ربما تبدو فى ذروة الموقف بعيدة عن التفكير. حاول أن تحضر اجتماعا أو جلسة ثنائية أو أى موقف تقوم فيه بالتواصل مع الناس على أن يكون لديك ما تقوله مثل أجندة مسبقة الإعداد، أو الموضوع نفسه، أو القراءة كثيرا حول الموضوع، أو الحديث لشخص آخر مسبقا حول الموضوع، وما إلى ذلك.

كما أن *إلقاء الأسئلة* فهو فى الغالب يؤدى إلى فتح موضوعات جديدة، أو يساعدك على تكوين رأى باستخدام معلومات إضافية. اطرح أسئلة مفتوحة النهايات لتشجيع الآخرين على إعطاء إجابات أكثر من مجرد "نعم" أو "لا".

أما *ربط الموضوع بأحد الأشياء المألوفة* فيمكن أن يكون عامل تحفيز للوصول إلى رأى. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تستخدم:

- قيمك الشخصية الخاصة.
- خبرات سابقة أو شيئاً يذكرك بها.
- سياسة أو خطوطًا عامة موجودة بالفعل.
- آراء الآخرين التى تتسم بالقوة، والمشاعر التى تثيرها فيك.
- شيئاً غير متعلق بالموضوع على الإطلاق من أجل توليد وجهات نظر جديدة.

التعبير عن الرأى

ليس من الكافى أن يكون لك رأى، بل لابد من التعبير عنه؛ وهذا يعنى أحيانا الإدلاء برأيك دون أن يدعوك أحد لذلك. وفى أحيان أخرى، ربما يكون من الأفضل أن تنتظر حتى تأتى اللحظة المناسبة التى يكون الناس فيها على استعداد لتقبل الرأى.

ويمجرد أن يلاحظ الآخرون أن لديك رأيا، سيتطلعون لمعرفته. وبصفة عامة، فإن هذا هو ما يبرر اتجاه أنظار الحاضرين فى أى اجتماع نحو شخص بعينه متوقعين منه شيئا ما، وذلك لأنهم يعرفون بالخبرة أن هذا الشخص لديه رأى ويتوقعون سماعه.

إلا أن البقاء صامتا والامتناع عن الإدلاء بالرأى قد يؤدى إلى إحساس مفيد بالغموض، غير أنك إذا بالغت فى الأمر وتسببت فى أن يدفعك الآخرون دفعا إلى الإدلاء برأيك، فقد يؤدى ذلك إلى التقليل من مستوى تأثيرك. وبدلا من ذلك، عبر عن رأيك بحيث تتحين اللحظة المناسبة الممثلة فى أى توقف خلال المحادثة للإدلاء برأيك. تحلّ بالشجاعة وقم بالتعبير عن رأيك.

وإذا كان الكل منشغلا بالحديث، فهذا يعنى أنه الوقت المناسب للصمت. إلا أنك بذلك قد تكون أخليتَ الساحة لأولئك الذين يحدثون الكثير من الضوضاء، وبالتالى لن تعبر عن رأيك.

أما إذا لم تكن هناك أية لحظات توقف فى الحوار، فحاول أن تستخدم تقنية الصوت الهادئ فى الخلفية. انتظر حتى ينتهى أحد المتحدثين من كلامه، وقل فى وضوح بصوت يخلو من النبرة العدوانية: "من فضلكم، أريد أن أقول شيئًا"، فإذا ما تجاهلك الحاضرون كرر ما قلتَ، حتى وإن كان ذلك يعنى أن تجعل صوتك أعلى من صوت شخص بدأ فى الكلام. استمر فى الكلام وقل: "أود أن أقول شيئًا، من فضلكم". استمر فى تكرار تلك العبارة مع رفع الصوت فى كل مرة حتى يتوقف الآخرون عن الحديث ويبدأوا فى الاستماع إليك. يتطلب استخدام هذا الأسلوب بعض الشجاعة، إلا أنه يضمن لك جمهورا مستمعا.

وحذار من فخاخ الرأى المتمثلة فى التشبث بالرأى دون أية نية لتغييره، والتأكيد الزائد على الحد للرأى والتعبير عنه بإفراط دون النظر إلى ما إذا كان الآخرون يريدون سماع ذلك أم لا. وهناك نوع من فخاخ الرأى

ينتظر المدراء والقادة غير الحذرين. فلأن الآخرين ينتظرون دوما آراء ك،

حذار من فخاخ الرأى

فيجب أن تدلى على الفور بما تعتقد أنه صواب أو خطأ أو ما ينبغى أن يتم عمله إن هذا الإدلاء السريع بالرأى يمكن أن يقوض تأثيرك الشخصى، إلا إذا كنتَ تدلى بآراء تجامل بها الآخرين - فعلى سبيل المثال، أن تعبر عن رأيك فى الأداء الجيد لأحد الأشخاص، أو أن تهنئ شخصا ما على إنجاز حققه.

كما أن هناك فخ رأى يظهر عندما يبدأ الآخرون فى إخبارك بمشكلاتهم. وغالبا ما يقع أفراد المبيعات غير الحذرين فى هذا الفخ، حيث يعتقدون أن العملاء يطلبون بالفعل النصيحة. بينما كل ما فى الأمر هو أن الشخص يبحث عمن يشاركه مشكلاته دون أن يسعى إلى الحصول على حل سريع.

طور قدرتك على الاستماع بكل انتباه من خلال إلقاء أسئلة توضيحية مثل:

- "ألا يشعر الآخرون بالشىء نفسه؟".
- "ما المشاعر التى يثيرها ذلك فيك؟".
- "هل هذا شيء جديد تماما؟".
- "يبدو سيئا، ما رأى مديرك فى ذلك الأمر؟".
- "هل حدث لك ذلك من قبل؟".
- "ما الذى تظن أنهم يريدونه فى المقابل؟".
- "هل تتطلع بالفعل إلى ذلك؟".
- "هل يمكنك أن توضح لى الأمر قليلا؟".

تمسك بمعتقداتك

تقول "جاكلين جولد" المديرة التنفيذية لسلسلة محال التجزئة الناجحة "آن سمرز" والتى تبيع الملابس: "إن التحدى الحقيقى لشجاعتى يتمثل فى وجودى بين صفوف الأقلية فى الكثير من الأحيان".

ويتكون تأثير الكاريزما الخاص بـ "جولد" من رباطة جأش رائعة ممزوجة بشجاعة الثبات على الرأى، والتعبير عما يدور فى ذهنها بشأن ما ترى أنه أمر مهم لها بالفعل. وعلى الرغم من أنها لا تزال بعيدة عن قمة هرم تأثير الكاريزما، إلا أن تأثيرها يبقى قويا ولا يمكن نسيانه.

وذات مرة، قال "جروشو ماركس" ساخراً: "ألا تعجبك مبادئى؟ إن لدىَّ الكثير غيرها من المبادئ"، لكن فى الواقع هناك الكثيرون الذين يتبنون نفس الفكرة. فالكثير من الناس ينهارون إذا ما تعرضوا لانتقاد أو رفض أو تعامل عدوانى. وبدلا من المخاطرة بالدخول فى أى صراع، يسقطون فى صمت يعبر عن الامتعاض، أو يفعلون ما هو أسوأ وهو التبرؤ مما سبق أن قالوه.

وبالتالى، يأتى جزء كبير من التأثير الشخصى القوى من القدرة على تمسك الإنسان بآرائه؛ وهو ما يعنى خوضه مخاطرة مواجهة معارضى رأيه. ولكن يجب ألا تدخل فى أية مناقشة حامية جراء التمسك برأيك إلا إذا كنتَ تبحث عن مشاجرة. ويمكنك بدلا من ذلك أن تؤكد، ببساطة، حقك فى تبنى وجهة نظر أو قيم معينة، مع مطالبة الآخرين بالتعامل مع ذلك باحترام.

ومن بين الوسائل المفيدة للتمسك بالرأى أن تستجيب بإظهار الاحترام للرأى المعارض لك، بدلا من ازدرائه. ويمكن فى هذا الصدد أن تقول عبارات مثل:

- "لقد فهمتُ ما قلتَ، إلا أننى أرى الموضوع بصورة مختلفة".

- "إننى أدرك أنك لا تتفق معى، لكننى أيضا أحب أن يُنْظَرَ إلى رأيى باحترام".
- "أنت متمسك جدا برأيك، وكذلك أنا".
- "هذا تفسير واحد، ولكن لدىَّ تفسير آخر".
- "ما يعنينى هو...".

ربما يبدو تمسكك برأيك نوعا من المخاطرة، خاصة إذا لم يكن هناك تقريبا من يساندك فى رأيك أثناء النقاش، إلا أن هذه العزلة ربما تكون مؤقتة؛ فقد تتمكن من استقطاب مؤيدين إذا ما رآك الناس تتمسك برأيك.

قبول وجهات النظر البديلة

يوجد شىء جذاب فى الأشخاص الذين يتبنون رؤية معينة، ولكنهم لا يلقونها فى وجهك كما لو كانوا يحاولون أن يجبروك على اتباع تلك الرؤية فورًا. قَوِّ من تأثيرك الخاص من خلال إظهار الشجاعة لسماع وجهات النظر البديلة دون أن تتبنى الأسلوب الدفاعى.

وكما ذكرنا فى الفصل الثانى حول الطلاقة، حاول أن تستخدم تقنية القبول والبناء: عندما يقدم أحد الأشخاص وجهة نظر مختلفة، حاول أن تبنى عليها بدلا من أن تنتقص من شأنها. بل من الممكن أن تستطيع ربطها بوجهة نظرك، الأمر الذى يقدم المزيد من الدعم لموقفك.

استخدام التعبيرات الجسدية

التأثير الشخصى هو كل ما تبعث به للآخرين. وكما رأينا سابقا، تلعب الكلمات فى العادة دورا ثانويا نسبيا فى تواصلك مع الآخرين مقارنة بالقوة التى تتمتع بها العوامل غير اللفظية، بما فيها لغة الجسد.

كذلك ينبع التأثير الشخصى مما تقول، ومن مشاعرك الداخلية التى تخفيها ومن اتجاهاتك نحو الناس بمن فيهم أنت نفسك ـ إن ما يحدث الفارق فى التواصل هو المفاتيح غير اللفظية.

لا يدرك الكثير منا الدور البارز الذى تلعبه الإشارات الجسدية، ولا حتى يمزجونها بشجاعتهم، ولكن على الرغم من ذلك، يتطلب التعبير الجسدى الشجاعة، وعندما ترى أشخاصا يتمتعون بتأثير شخصى قوى، فإنهم نادرا ما يخشون من إصدار حركة واضحة أو غير متحفظة. ويتضمن ذلك استخدام الجسد بصورة إيجابية لإيصال رسائلهم سواء كان ذلك الاستخدام الجسدى بالوقوف فى صمت، أم الضحك بصوت عالٍ، أم إشارة على الاستماع بانتباه، أو استخدام الأيدى للتعبير عن الفكرة.

لا يدرك الكثير منا الدور البارز الذى تلعبه الإشارات الجسدية

ويميل الإنسان إلى أن يفقد وعيه بلغة الجسد عندما يتجاوز مرحلة الطفولة، الأمر الذى يعنى أنه يحتاج إلى القيام بتنشيط وعيه بها. ويتدرب الممثلون منذ بداياتهم على استخدام الجسد للإيحاء بأنهم حاضرون بصورة كاملة ويطلبون الانتباه الكامل من الجمهور، فعلى سبيل المثال، فهم يمارسون السير كما لو كانوا فاشلين تماما، وبعد ذلك كما لو كانوا قد نالوا الدنيا كلها. ويستمتع المشاركون فى ورش عمل التأثير الشخصى بالسير؛ حيث يجربون فيه مشاعر معايشة المستويات المختلفة من الأوضاع التى تنتج أثناء المشى.

تمرين الأوضاع

١ ادخل حجرة خالية بها مساحة كافية للسير.

٢ أحضر ورق لعب أرقامه من واحد إلى عشرة.

٣ اخلط هذه الأوراق واختر منها ورقة عشوائيا.

٤ هذا الرقم يوضح حالتك على مقياس من واحد (الأكثر انخفاضا) إلى عشرة (الأكثر ارتفاعا).

◄

٥ قم بالسير فى الحجرة وفقا لهذا الرقم، كما لو كان ذلك يمثل حالتك فى الحياة.

٦ التقط رقما آخر، وقم بالسير فى الحجرة مرةً ثانيةً، واشعر بالمشاعر التى يولدها ذلك فيك.

٧ وأخيرا، قم بذلك مرة ثالثة واستشعر ما يعنيه المستوى الثالث من الحالة.

- ما الذى تعلمته من القيام بذلك؟
- ماذا كانت طبيعة سلوك جسدك فى المستويات المختلفة للحالة؟
- ماذا كان شعورك فى كل مرة؟
- ما الذى تستفيده من هذا التمرين فى المرة القادمة التى تدخل فيها حجرة ما؟

وتلعب الإشارات الجسدية دورا بارزا فى بناء الكاريزما، وهذا ما يعرفه أى شخص شاهد الرئيس السابق "كلينتون". فإشارات اليد وحركات الجسد سواء كان ذلك بالاقتراب من الناس أم بالابتعاد عنهم، إلى جانب الإيماءات والابتسامات وحركات العين والمشى، كل ذلك يوحى بالشخصية القوية والسحر الذى لا يخفى على أحد.

وفى المرة القادمة التى تحضر فيها اجتماعاً، انتقِ شخصا وراقبه قليلا متابعا لغة جسده، وما تخبرك به عن طبيعة شخصية هذا الشخص، وما إذا كان ذلك يزيد من تأثيره أم يقلل منه. وكما قيل فى السابق، حاول أن تشاهد التلفاز دون صوت مع تحليل شخصية من يظهرون على الشاشة.

- هل تميل الأكتاف للأمام أم للخلف؟
- هل الأعين حادة ومركزة أم شاردة وباردة؟
- أى نوع من حركات اليد يقومون به؟

- هل الرأس مرفوعة أم مائلة؟
- هل اليدان مسترخيتان، أم مشدودتان، أم معقودتان على صدرك؟
- هل الوجه جامد أم يحمل تعبيرات؟
- هل يبتسم الشخص، أم أنه عابس، أم محايد؟

لغة جسدك

ربما تكون بارعاً فى قراءة لغة أجساد الآخرين، ولكن ماذا عنك، هل تدرك طبيعة لغة جسدك؟ هل تدخل الحجرة وأنت تسير فى ترهل، كما لو كنتَ تعتذر عن حجم جسدك؟ وتنطبق نفس الفكرة إذا ما كنتَ قصير القامة، فهل تدخل الحجرة ورأسك مرفوعة وتسير وكأنك طويل على الرغم من أنك لستَ كذلك؟

ما مساحة الاتفاق بين حركاتك وبين ما تقول؟ فعلى سبيل المثال، هل تميل إلى الابتسام وأنت تتحدث عن موضوع مهم أم العكس؟ هل تصافح بيد مهتزة بينما تبتسم ابتسامة عريضة؛ فكل من هذين الفعلين متناقضان ويرسلان رسائل متضاربة.

وبالمثل، فى المرة القادمة عندما تكون مع أحد الأشخاص وتبتسم له، افحص يديك وذراعيك ــ هل هما مسترخيتان أم مشدودتان، هل هما مقبوضتان أم معقودتان على صدرك؟ ومرة أخرى، من الممكن أن يرسل ذلك إشارات متضاربة.

ويؤثر اتجاهك الداخلى والتزامك تجاه رسالتك بصورة كبيرة على الكيفية التى يتحرك بها جسدك ليدعم الأسلوب الذى تتواصل به. فإذا ما شعرتَ بشعور إيجابى، وآمنتَ بما تقول، فسوف تقوم يداك بالكثير من الكلام على الأرجح. أما إذا كنتَ تشعر بشعور سلبى وبالإحباط، فمن المرجح أنك ستكف سريعا عن إصدار أية إشارات، حتى وإن ظللتَ ساكنا بصورة كاملة.

وفى هذا السياق، سيكون تركيزنا منصباً على إشارات الجسد فقط - وهى الحركات الجسدية لا المظهر العام، الذى سيكون محور الفصل الثامن.

وقد تتطلب بعض الحركات الجسدية الشجاعة حتى يمكن أن تلعب دوراً فى زيادة تأثيرك.

- **إشارات التواصل:** وتتم ترجمة هذه الحركات بصورة مباشرة إلى كلمات وجمل - مثلا، إشارة "موافق"، أو رفع الإبهام لأعلى، أو إشارة إصبع السبابة، أو إشارة النصر، أو تحريك كل اليد للتعبير عن الترحيب أو الحجم الكبير. ولكل إشارة من هذه الإشارات معنى مختلف تماما فى الثقافات المحلية المختلفة.

هل يمكنك التفكير فى حركة جسد تستخدمها بانتظام فى تواصلك مع الآخرين؟ كيف يمكنك أن تستخدم إشارة جديدة فى تعاملك القادم مع الآخرين دون أن تبدو مصطنعة أو تصدر رغما عنك؟

- **الإشارات الداعمة:** توضح هذه الإشارات كلماتك - فعلى سبيل المثال، إشارات اليد الدائرية أو إشارة اليد عند الحديث عن شىء كبير الحجم، أو تحريك اليد للأمام مباشرة عند الحديث عن الحركة.

هل تأتى هذه الأشياء بصورة طبيعية أم أنك يجب أن تبذل جهدًا للقيام بها؟ فى تعاملك القادم مع أحد الأشخاص، حاول القيام ببعض الإشارات الداعمة، واستكشف المشاعر التى تبعثها هذه الحركات إلى نفسك، بالإضافة إلى الكيفية التى تؤثر بها على من تتعامل معهم.

- **الإشارات الشعورية:** يمكن أن تشير حركات الوجه واليدين والجسد، على سبيل المثال، إلى السعادة والمفاجأة والخوف والغضب والحزن والسعادة والتفكير.

هل يمكنك أن تعبر بسهولة عن مشاعرك من خلال حركة الجسد، أم أن الناس يجدون أنه من الصعب قراءة حركاتك؟ إذا لم تكن تعرف الإجابة عن هذا السؤال، فالأمر يستحق أن تجرب القيام بها مرة أخرى

مع أشخاص يحظون بثقتك. وربما تشعر بأن إظهارك لأحد مشاعرك هو أمر مثير للتحدى، إلا أنه جزء من إزالة القناع؛ الأمر الذى يجعل من السهل على الآخرين أن يجربوا تأثيرك.

- **إشارات العلاقة:** تؤثر هذه الإشارات على شخص آخر، ومن هذه الحركات الإيماء بالرأس لتشجيع الآخرين على مواصلة الكلام، أو فتح الفم للدلالة على أنك تريد أن تقول شيئا، أو الإشارة باليد المفتوحة لتوضح للآخر أنك تريده أن يستمر فى الكلام.

وهذه الإشارات تمثل أسلوبا جسديا آخر مهما ينبغى أن تحصل على تغذية راجعة بشأنه. وقد يكون من الصعب أن تعرف ما إذا كنتَ غالبا تقوم بهذه الإشارات بصورة لا شعورية أم لا. فعلى سبيل المثال، ربما تظن أنك محايد أو حتى تثير التشجيع فى تفاعلاتك مع الآخرين، إلا أنهم قد يرونك باردا أو ترفض التعامل معهم أو وقحا، وذلك لأنك ببساطة لا تقوم بالحركات الضرورية للعلاقة عن طيب خاطر.

- **إشارات الاحتياجات الشخصية:** تتضمن هذه الإشارات حك الأنف، أو إبعاد الشعر عن العينين، أو الشخبطة أو تمزيق الأوراق، أو إزالة خيوط من ثياب شخص آخر وما إلى ذلك. ولهذه الحركات فعالية فى إظهار الاهتمام بأحد الأشخاص، أو توضيح حالتك المزاجية الراهنة. وفى الغالب، تلعب هذه الحركات دور البوابة التى تخرج منها مشاعرك بصورة يسهل التحكم فيها. وعلى سبيل المثال، فإذا ما كنتَ تشخبط، فربما تعتقد أن ذلك يساعدك على التركيز أثناء حديث أحد الأشخاص، ولكن الحقيقة هى أن حركة مثل هذه قد توحى بأنك تشعر بالملل، أو عدم الاهتمام.

فى المرة القادمة عندما تدخل فى حوار مع أحد الأشخاص، افحص إشارات الاحتياجات الشخصية التى يقوم بها الطرف الآخر. بعد ذلك، خذ خطوة أخرى وحاول أن تحدد ما تفعله منها أنت أيضا. وبما أن هذه الإشارات لا إرادية، فلا تحاول التحكم فيها، وبدلا من ذلك،

قم بحشد تركيزك وانتباهك على الشخص الآخر، وسوف تعتنى بهذه الإشارات بنفسها.

قد يكون من الصعب أن تعرف ما إذا كنتَ غالبا تقوم بهذه الإشارات أم لا

وتقدم الأنماط المختلفة من الإشارات الجسدية مجموعة كبيرة من الإمكانيات لزيادة تأثيرك. فهذه الإشارات لا تقوم فقط بإرسال الرسائل التى تريدها بدون كلام، ولكنها أيضا تعطى قوة مضافة إلى الرسالة، سواء عبر وجود النبرة التأكيدية أو غيابها إلا أنك يجب أن تكون راغبا فى استخدام تلك الإشارات نظرا لأنها لا تأتى كلها بصورة آلية.

وجها لوجه

يمكن لتعبيرات الوجه فقط أن تعبر عن الكثير من المشاعر الأساسية، مثل السعادة والمفاجأة والخوف والغضب والحزن والاشمئزاز والازدراء والاهتمام والارتباك والإصرار. ويجنح الأشخاص ذوو تأثير الكاريزما القوى إلى التحلى بالشجاعة وترك وجوههم تعكس مشاعرهم مع الاستمتاع بذلك فى أغلب الأحوال.

تمرين الوجه

قف أو اجلس فى مواجهة مرآة. وقم بالتعبير عن المفاجأة باستخدام تعبيرات الوجه فقط. ما الذى يعبر عن المفاجأة؟ سوف تلاحظ على الأرجح حدوث أشياء مثل الحواجب المرفوعة أو المائلة أو العيون المفتوحة أو فتح الفم، وما إلى ذلك.

والآن حاول القيام بما يلى:

١ قوِّ من تعبيرك عن المفاجأة - بالغ فى التعبير قدر ما تستطيع.

◄

٢ **قلل** من تعبيرك عن المفاجأة - ما أقل الحركات التى يمكنك القيام بها، وتستمر فى التعبير عن المفاجأة؟

٣ **خبئ** شعورك بالمفاجأة - قم بتغطية مشاعرك أو إخفائها مع الاستمرار فى التعبير عنها داخليا. تخيل أن شخصا أخبرك للتو بأنباء مثيرة أو رائعة، إلا أنك للعديد من الأسباب لا تريد أن تظهر سرورك.

٤ **احجب** شعورك بالمفاجأة - بدل شعورك بالمفاجأة بشعور مختلف تماما.

لا تأتى أهمية هذا التمرين من أنك تتعلم كيف تصبح ممثلا، ولكن من أنك تصبح واعيا بأن هناك طرقا مختلفة للتعبير عن مشاعرك من خلال الوجه وإذا ما استخدمتَ هذه الطرق بصورة غير صحيحة، فربما تبدو متبلد مشاعر.

مع الاستمرار فى مراقبة الناس، يمكن أن تبدأ فى رفع مستوى وعيك بإشارات ولغة الجسد. حاول أن تفك شفرة الرسالة التى يبعث بها الشخص الذى تراقبه مع إهمال الكلمات التى يقولها.

لقد ظل الناس يتواصلون بلغة الجسد لحوالى مليون عام، إلا أنها لم تحظ بالدراسة إلا فى الأعوام الثلاثين الأخيرة. ومن الممكن أن تبدو تجربة الحركات الجسدية أو محاولة تعديل لغة الجسد مثيرة للتحدى، إلا إذا أصبحت هذه التجارب والمحاولات جزءا من هويتك.

وما ينبغى أن تفهمه من ذلك هو أن استخدام جسدك يحدث بصورة تلقائية عندما تتكلم من القلب، وباقتناع. وبشكل أو بآخر، فإن لغة جسدك تعتنى بنفسها، بمجرد أن تركز لا على نفسك ولكن على جمهورك.

تمرين لغة الجسد (على انفراد)

١ قف بحيث تكون هناك مساحة لتحرك فيها جسدك بحرية، دون أن تشعر بأنك مقيد أو مُحَاصَر.

٢ استخدم جسدك كله للتعبير عن كل حالة من الحالات التالية، مع الإبقاء على تعبيرات وجهك محايدة:

الغضب، الخجل، العفوية، السيطرة، نفاد الصبر، التواضع، التساؤل، الاندهاش، المفاجأة، الشك، التردد، عدم الاهتمام.

٣ الآن، استخدم جسدك كله للتعبير عن كل حالة من الحالات التالية، مع إظهار التعبير المناسب لكل حالة على وجهك.

الاستسلام، الشك، الاستحياء، الخجل، التواضع، الحزن، العزلة، الرضا عن الذات.

٤ ما الفارق بين كلتا الحالتين – حالة عدم التعبير بالوجه، وحالة التعبير بالوجه؟ كم كان حجم الصعوبة فى الإيحاء بشعور ما دون أى تعبير واضح على الوجه؟ هل تجنح حركات جسدك إلى متابعة تعبيرات وجهك، أم العكس؟

٥ ما الذى تعلمته من القيام بهذا التمرين؟ ما الذى يعنيه ذلك فيما يتعلق باستخدام حركات جسدك لدعم رسالتك وزيادة مستوى تأثيرك؟

"إذا لم تشعر بالخوف، فلا ينبغى أن تبقى فى هذا العالم؛ فالخوف يجعلك تقف على أطراف أصابعك، ويحافظ على حيويتك. إنه لا يعوقك" .

"إلين ماكارثر"، أسرع امرأة فى العالم فى الإبحار بيد واحدة



الفصل ٧

الحماس

كتب "آلان لايتون" رئيس تحرير "رويال ميل"، بعدما أجرى مقابلة مع مجموعة من كبار رجال الأعمال البريطانيين، قائلا: "إن أفضل القيادات التى عرفتها فى عالم الأعمال دائما ما يكون لديهم الحماس تجاه ما تعمل". وإذا كانت كلمة "عاطفة" قد تصيبك بالغثيان، فماذا عن كلمات مثل التزام أو إخلاص؟

وقد أجرى البروفيسور "ريتشارد وايزمان" بحثا درس فيه المشاركين فى مسابقة "فيم لاب" الوطنية التى تهدف لاكتشاف "وجوه علمية جديدة". وأشار البحث إلى أن أولئك الذين كانوا قادرين على إيصال مشاعرهم للآخرين حققوا تقدما أسرع فى المسابقة من غيرهم، كما أثرت شخصياتهم فى أعضاء هيئة التحكيم.

وعلى الرغم من التأثير المعروف للحماس على الإنسان والآخرين، فلا يوجد شىء غامض أو لا يمكن معرفته فيما يتعلق به. فهو فى الغالب حالة من إعادة الارتباط بجزء منسى من الإنسان، كان مصيره الضمور. وأحيانا، يمكن تعريف الحماس على أنه حالة تنجم عن سماح الإنسان لمشاعره الدفينة بمعاودة الظهور.

لا يوجد شىء غامض أو لا يمكن معرفته فيما يتعلق بالحماس

والحماس ليس مفيداً فقط عند الحديث عن الاهتمامات الرئيسية للإنسان في حياته، ولكن له قيمة أيضا في التواصل بشأن موضوعات الحياة اليومية الأقل أهمية. فعلى سبيل المثال، عندما تناقش الخدمة التي تقدمها شركتك مع أحد الأشخاص، ستصبح أكثر فعالية ونجاحاً إن أظهرتَ التزاما أصيلا تجاه الخدمة التي تقدمها شركتك وأظهرت رغبة صادقة في جعل العميل يستفيد منها.

وسوف تحدث المزيد من التأثير عندما تشعر بأن الموضوع مهم بالفعل وتوحي بذلك من خلال إظهار حماسك الطبيعي تجاه ذلك الموضوع وللحماس قدرة على التأثير في المشاعر الأخرى للناس وطريقة تفكيرهم بل وسلوكهم. لذلك، من المهم أن تستكشف مقدار وعيك الذاتي بهذا الموضوع كله.

إذا كنت لا تعرف طبيعة عواطفك وانفعالاتك، إذن، فما الذي يستثيرك ويجعل الأدرينالين يتدفق في عروقك؟ حاول القيام بالتمارين التالية لتنظر بصورة أدق إلى حياتك والأحداث الرئيسية التي وقعت فيها والتي أدت إلى أن تصل إلى ما أنت عليه.

تمرين تقوية العاطفة (١)

بالنظر إلى الماضي:

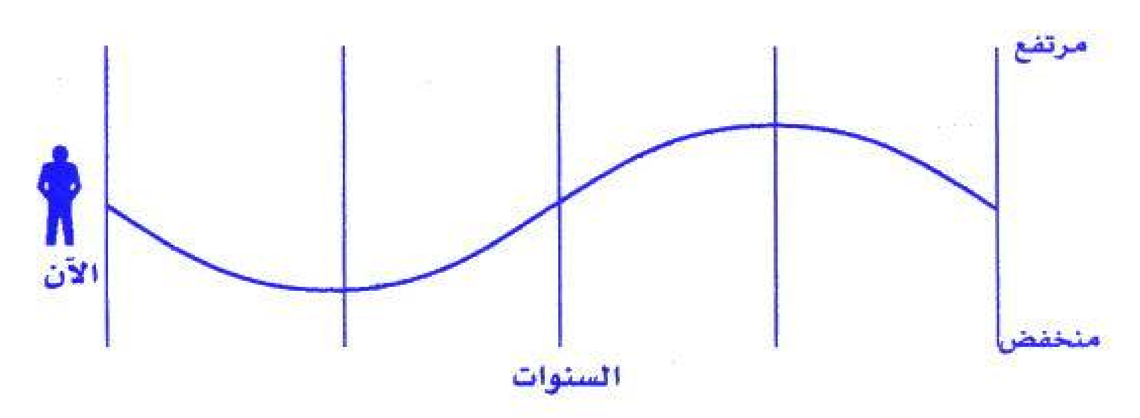
١ استخدم الصورة التالية لرسم خط حياتك. ارسم نسختك الخاصة بطريقة مكبرة، على ورق "A3" إن أمكن.

٢ **للمنزل والحياة بصفة عامة،** بما في ذلك الاهتمامات والهوايات. حدد الأحداث الإيجابية والسلبية، أي الأحداث التي سببت لك السرور أو تلك التي سببت لك الحزن، أو تلك التي جعلتك تشعر بالفخر والإثارة، إلخ.

اذكر نقاط التحول الرئيسية التي غيرتك بشكل كامل، وجعلتك الإنسان الذي أنت عليه الآن.

٣ أى من هذه الأحداث كان له أكبر تأثير ولماذا؟

٤ **قم بإعداد رسم بيانى آخر لمستقبلك المهنى**، ووضح الأحداث الإيجابية والسلبية، أى النقاط التى شعرتَ فيها أكثر من غيرها بالسرور، وتلك التى شعرتَ فيها بالملل أو بانعدام الدافعية.



الخط الزمنى ١ : كيف جئتُ إلى هنا؟

تمرين تقوية العاطفة (٢)

التطلع إلى المستقبل

١ استخدم ورقة أخرى من نفس حجم الـ "A3"، وتطلع إلى الأمام لسنة واحدة فقط. اكتب أكثر ما تريد تغييره فى كل مرحلة من مراحل حياتك المذكورة فى الورقة السابقة.

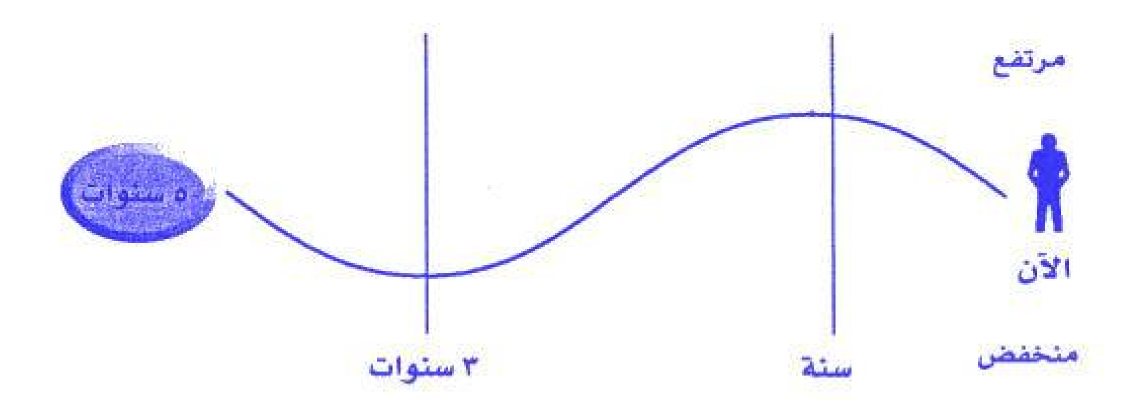
٢ *والآن حاول أن تنظر للأمام لثلاثة أعوام*. كيف ستحقق ما تريد؟ وأية خطوات يجب أن تتخذها من أجل تحقيق هذه الأهداف؟ ابدأ بالحلم بأهدافك. ولا تقلق إذا ما بدت خيالية أو حتى مستحيلة.

٣ *فى النهاية، تطلع إلى الأمام لخمسة أعوام كاملة من الآن*. ما الحالة التى ستكون عليها حياتك فى تلك الأيام؟ ما الذى سيتغير؟ ما الذى يمكنك أن تفعله لكى يحدث هذا التغيير؟

٤ استخدم خط الوقت لتكتب أفكارك ومشاعرك عن القضايا المختلفة التى سجلتها.

◄

٥ ما الموضوعات التى ترد أسفل الموضوعات الرئيسية؟ ما الأمور التى تبدو حاضرة دوما دون النظر إلى طبيعة الموقف؟ ما القيم التى تبدو أكثر أهمية من غيرها فى خطك الزمنى؟



الخط الزمنى ٢ : أين أريد أن أكون؟

____

____

تمرين تقوية العاطفة (٣)

أكمل الجملتين التاليتين باستخدام المعلومات التى أفرزها التمرينان السابقان:

القيم الجوهرية التى تسير وفقها حياتى هى:

____

أهم ما ينبغى أن تعرفه بشأنى هو:

____

ويمكن لهاتين الجملتين البسيطتين أن تشكلا نقطة مرجعية عندما تتواصل مع الآخرين وتريد أن تترك تأثيرا قويا.

ليس من الضرورى أن تكون هاتان الجملتان هما الكلمات التى تقولها بالفعل - على الرغم من أنك قد تريد ذلك أحيانا - ولكنهما تقدمان قاعدة انطلاق ذهنى للتواصل مع الآخرين، ولتحديد الأمور التى تهمك.

سوف تساعدك هذه التمارين الثلاثة على أن تفكر بصورة أكثر تكثيفا فى حياتك، وحماسك، والوقود الذى يغذيه.

ويميل الأشخاص الذين يستخدمون العاطفة فى عملية التواصل إلى القيام بالتالى:

- الإصرار على إيصال رسالتهم. وعلى الرغم من أن كثيرين من أفراد هذه الفئة لا يعرفون كيف تصل رسالتهم رغم أية عراقيل، إلا أنهم يواصلون السعى من أجل تحقيق ذلك.
- قبول حقيقة أنهم من المحتمل ألا يقوموا بالتواصل بصورة صحيحة فورا. ابدأ من أقرب عبارة تستطيع صياغتها بحيث تصف عواطفك وانطلق منها.
- ملاحظة أن الشخص يتعرف على عاطفته عندما يصل إلى النقطة التى يشعر فيها بالرضا بعدما يثير انفعال الآخرين بحماسه. ففى هذه المرحلة يصل الإنسان إلى معرفة ما يريد، ولا يهدأ إلا بالوصول إلى ما يريد ولا يقنع بأقل من ذلك.

عندما تنجح فى إظهار عاطفتك وحماسك فى عملية التواصل، سوف يراك الآخرون على أنك صاحب هدف ومتحمس وواثق من نفسك، أو مؤمن بذاتك وتلقائى ومستعد للتحدى ومليء بالطاقة ولديك حس المرح والمزاح.

الهدف والحماس

كما أوضحنا فى الفصل الأول، يمثل تحقيق الهدف الواضح خطوةً أولى مهمة فى رحلة بناء تأثير شخصى قوى،

> تسلط العاطفة ضوءا قويا على الهدف

إلا أن وضوح الهدف وحده ليس كافيا؛ فمثل محرك سيارة الذى يتم إعداده لسباق مهم، يحتاج هدفك إلى شحن قوى - ليس بالوقود ولكن بحماستك.

حيث يسلط الحماس ضوءاً قويا على الهدف؛ فقوة الهدف واحدة من أكثر السمات وضوحا وثباتا فى الأشخاص الناجحين وذوى التأثير. فهم يحبون ما يفعلون، ويحبون كذلك شرح الأمور التى تهمهم بالفعل، وهو الأمر الذى يفسر أسباب قدرتهم على الأداء الجيد.

أسئلة يمكن أن تطرحها على نفسك

- هل غرضى من التواصل واضح بالفعل؟
- هل أشعر بمشاعر إيجابية قوية تجاه هذا الهدف؟
- هل أستمتع بشرح هذا الهدف للآخرين؟
- هل يمكننى أن أوحى للآخرين بعاطفة معينة فيما يتعلق بهذا الهدف؟

الحماس والعاطفة

يمكن أن يشعر الناس بالعاطفة والانفعال تجاه أهدافهم، إلا أنهم لا يستطيعون أن يوضحوا مقدار المشاعر القوية التى يشعرون بها تجاه هذا الهدف ـ وهنا يأتى دور الحماس. اترك العنان لنفسك لكى تعبر عن انفعالك بشأن هدفك، وتقاسَمْه مع الناس. بهذه الطريقة، سينجذبون إليك بعقولهم وقلوبهم.

والحماس الأصيل والطبيعى جاهز دائما، وكلما تركتَ لنفسك العنان فى التعبير عن مشاعرك، زاد تأثيرك على الآخرين. وبالتأكيد، يمكن أن تبالغ فى تصوير حماسك لهدفك أثناء عملية التواصل، الأمر الذى قد يؤدى إلى إحساس البعض بعدم الراحة. ولكن بالمقارنة، فإنه من الأفضل أن تتحمس بصورة مفرطة وتخاطر بالحصول على رد الفعل السلبى ذلك، بدلا من أن تتخذ الإجراء الآمن، ولا تظهر مشاعرك إلا بمقدار ضئيل.

ومن الخرافات السائدة أن البريطانيين ـ وخاصة من يُطلَقَ عليهم البريطانيون المحافظون ـ يتضايقون من الحماس المفرط، وهو ما يعنى أنه ينبغى تجنب الحماس المفرط بأية طريقة. ولا يحدث هذا عادة إلا عندما يبالغ الآخرون فى انفعالهم لدرجة تجعلهم يبدون مفتقرين للواقعية.

أسئلة يمكن أن تطرحها على نفسك

- هل أشعر بالحماس تجاه ما أريد الحديث عنه؟
- ما الذى يثير حماسى بالضبط تجاه هذا الموضوع؟
- لماذا يجب أن يشعر الآخرون بالحماس تجاه هذا الموضوع مثلى؟

الثقة بالنفس والحماس

هل تساءلت ذات يوم عن السر الكامن خلف أولئك الأشخاص الذين تظهر عليهم ملامح الثقة بالنفس والإيمان بالذات؟ كيف يفعلون ذلك؟ هل السبب طريقة التنشئة، أم المكانة المرتفعة، أم الثروة، أم التعليم، أم النجاح الوظيفى، أم ماذا؟ كما قيل فى الفصل الثالث، إن الثقة بالنفس لا تأتى بالمصادفة، لكنها نتيجة للممارسة، كما أنها تأتى من خلال امتلاك الكفاءة اللازمة، وفى النهاية تتولد الثقة بالنفس.

وعندما ترتبط بصورة كاملة بحماستك والتزامك، تبدأ عملية بناء الثقة بصورة آلية. ويحدث هذا لأنك، بتقاسمك حماسك مع الآخرين، تمارس الحديث حول الأمور التى تهمك بالفعل. وهذا فى حد ذاته يمكن أن يبنى الثقة.

وعندما تتشرب تماما مضمون رسالتك، لا يمكنك احتواء نفسك بسهولة؛ وهو الأمر الذى يؤدى إلى شعور محدود بالتوتر.

أسئلة يمكن أن تطرحها على نفسك

- ما حجم ثقتى فيما أريد أن أوصله للآخرين؟
- لماذا يمثل الموضوع الذى أريد أن أتواصل مع الآخرين حوله هذه الأهمية لى؟
- لماذا ينبغى أن يصبح هذا الموضوع مهما للآخرين؟
- إذا ما شعرتُ بالثقة الكاملة، كيف سيؤثر ذلك على ما أقول؟

التلقائية والحماس

عندما تتصرف بانفتاح وبتلقائية، فمن المحتمل أن تخلق جوا من المساواة والأمانة. فإذا ما رآك الناس تتكلم من قلبك، لا من رأسك فقط، يمكن أن يصبح الأمر مُعْدِيا، وفى الغالب سوف يدفعهم إلى القيام بالمثل.

كم هو مريح أن تفكر استنادا إلى قدراتك الخاصة

كم هو مريح أن تفكر استنادا إلى قدراتك الخاصة، وتقبل الأشياء كما هى. هل تشعر بالعصبية وتفضل أن تتمسك بالسيناريوهات الفعلية أو الذهنية التى اخترتَها؟

ويمثل عدم الممارسة أحد الأسباب الرئيسية لخوف الإنسان من التفكير استنادا إلى قدراته الخاصة. فما لم تكن دارسا للفيزياء المتقدمة، ستجد أنه من الصعب الحديث عن النظرية النسبية لـ ألبرت آينشتاين لمدة خمس عشرة دقيقة أمام خمسمائة فرد دون تحضير مسبق، إذا ما طلب منك أحدهم ذلك. ومع ذلك، فإنه من النادر أن يكون ضعف المعرفة هو السبب فى أن يمثل تفكير الإنسان استنادا إلى قدراته الخاصة نوعا من التحدى.

ربما تشعر أن تفكيرك بأسلوبك الخاص يتطلب استجابة سريعة كالبرق، أو عقلاً حادًا بحيث يقدم رؤى فورية؟ ربما يكون هذا صحيحا إذا ما كنتَ

تريد أن تكون ممثلا كوميديا يرتجل على المسرح، أو شخصا منغمسا فى لعبة سرعة البديهة. وبصفة عامة، فإن التفكير وفق قدراتك الخاصة يتطلب أن تبقى على صلة بما تهتم به، وبالتالى تتمكن من العمل استنادا إلى مصادرك الداخلية دون انقطاع.

وعلى الرغم من أن التلقائية بطبيعتها غير قابلة للتعريف، فإنك تستطيع تخصيب الأرض التى تنمو عليها التلقائية، وذلك من خلال التوقع والاستماع وإلقاء الأسئلة والتفكير فى الإطار الشامل وطلب المزيد من الوقت.

- **التوقع:** هناك الكثير من المواقف التى يمكنك أن تتوقع أنك بحاجة إلى التصرف بتلقائية فيها دون أن تكون لديك خريطة طريق لتسير وفقها. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يُطْلَبَ منك أن تلقى كلمة فورا؛ بحيث تضطر إلى أن تتكلم عفو الخاطر عن شيء ما. ودائما ما كان الكاتب الساخر "مارك توين" يتباهى بأنه كثيرا ما كان الأمر يستغرق منه أسابيع طويلة لكى يقوم بتحضير كلمة تلقائية، مشيرا بذلك إلى أنه كان قادرا بشكل ما على التصدى لمثل هذا التحدى.
- **الاستماع:** غالبا ما يمدك الآخرون بمفاتيح ومعلومات مهمة حول ما يفكرون فيه ويشعرون به. ومن خلال الاستماع والمراقبة بانتباه، يمكنك عادةً أن تلتقط هذه المفاتيح والمعلومات؛ الأمر الذى يجعلك قادرا على الرد عندما يكون ذلك ضروريا.
- **التفكير فى الإطار الشامل:** مهما يكن الموضوع الذى يتم نقاشه، فكر فيه وانظر إليه بعينين نشطتين، ووسع مدى تفكيرك. فعلى سبيل المثال، عندما تبحث عن استجابة لمثير ما، جرب أن تسأل نفسك: "ما الذى يدور حوله ذلك حقا؟"، و"ما الجزء الذى من الممكن أن يكون مفقودا هنا؟"، و"بم يذكرنى ذلك؟"، و"ما صلة ذلك بخبرتى الخاصة؟"، و"ما الذى يوضحه لى هذا الموضوع عن الموقف الذى أمر به الآن؟".
- **طلب المزيد من الوقت:** أعط لنفسك المساحة الكافية لكى تتصرف بتلقائية من خلال طلب المزيد من الوقت قبل أن تصدر استجابتك.

- انتظر حتى ينتهى من يتكلم من كلمته تماما قبل أن تحاول إصدار استجابة معينة.
- قدم سؤالا من صياغتك أنت.
- اطلب وقتا إضافيا للتفكير.
- أصدر بعض الأصوات مثل "هممم" لإظهار أنك منتبه للأمر ولكنك لا تزال تفكر.
- استخدم عبارات سد الفراغات الزمنية مثل "وجهة نظر جيدة"، و"يمكن أن يكون لذلك الكثير من الدلالات"، و"يجب أن نتكلم أكثر حول ذلك".
- فكر فى شىء سبق أن قاله المتكلم، "إذن ما تريد أن تقوله هو...".
- دون أن تصدر أية استجابة، اذكر قصة تذكرك بهذا الموضوع أثناء الاستمرار فى التفكير بشأن الاستجابة الأفضل.

أسئلة يمكن أن تطرحها على نفسك

- هل بإمكانى أن أكون تلقائيا فى التعامل مع الآخرين؟
- ما العقبات التى يمكن أن تعترض طريقى للتصرف بتلقائية؟
- كيف يمكننى أن أستعد لمواجهة أكثر المواقف المحتملة؟

التحدى والحماس

عندما تواجه الآخرين بالحماس والالتزام، يبدأون فى التساؤل عن الطرق التى يمكنهم بها القيام بما تشعر بالحماس والالتزام تجاهه، ويكوِّنون آراء قوية فى مواقف معينة ويضغطون من أجل التحرك، وفى كثير من الأحوال، يظهرون استعدادا لا يثير الارتياح لإحداث مشكلات.

ومثل هؤلاء الناس يبدون شجعانا مدفوعين بالحماس، إلا أنهم على مستوى الممارسة، فقط ملتزمون بهدفهم. وفى مسعاهم لتحقيق هدفهم، تصبح لديهم القدرة على المواجهة وإثارة الموضوعات غير المثيرة للارتياح أو التساؤل عما يجرى. ولكن أسفل ذلك كله، يمكن أن يكون أولئك الناس غير واثقين فى أنفسهم.

والكيفية التى تثير بها التحدى لها نفس قدر أهمية التحدى. وإذا كنتَ، أثناء قيامك بذلك، تُظْهِرُ الشخص الآخر على أنه مخطئ أو تجعله يشعر بعدم الاحترام أو بأنه عرضة للهجوم، فقد يؤدى هذا إلى تقويض تأثيرك بدلا من تعزيزه. حاول أن تقدم التحدى على أنه بحث عن معلومة.

- "هل يشعر الكل بذلك الآن؟".
- "ما الذى يمكننا أن نفعله، فى رأيك، لكى نغير هذا الموقف؟".
- "لا يبدو لى هذا سليما، ما الذى تراه فى هذا الصدد؟".
- "إلى أين سنذهب انطلاقاً من موقفنا هذا؟".
- "يبدو لى أن هذا خطأ - هل يشعر أحد بذلك؟".
- "هل من الممكن أن نقوم بذلك بصورة مختلفة فى المرة القادمة؟".

وكلما أطلقتَ لحماسك العنان، كنتَ فى حاجة أكبر إلى أن تؤكد أن تحديك ينبع من مصدر إيجابى، لا من مصدر دفاعى، أو من فقدان المصداقية، أو الرغبة فى إيذاء شخص آخر.

أسئلة يمكن أن تطرحها على نفسك

- لماذا أنا فى حاجة إلى التحدى؟
- ما آخر مرة أعددتُ فيها تحديا استنادا إلى حماسى تجاه موضوع ما؟
- ما نوع التحدى الذى لا أستطيع القيام به، ولماذا؟
- من أقل شخص يمكن أن أتحداه أو أختلف معه؟
- هل أقدم التحدى بطريقة طلب المعلومة، أم أقدمه بغرض جعل الآخرين يشعرون بأنهم تحت طائلة الهجوم؟

الطاقة والحماس

يتطلب التواصلُ بعاطفة وحماس الطاقةَ. فالطاقة هى ما تضخه فى الطريقة التى تتكلم وتتصرف بها. فلا يمكنك أن تبث العاطفة فى رسالتك وأنت تتكلم بصورة مثيرة للملل ورتيبة جالسا مسترخيا فى مقعدك ولا تنظر إلى الناس فى عيونهم، تاركا رأسك تسقط على صدرك كما لو كنتَ نصف نائم.

تأخذ الطاقة المستخدمة فى بث الحماس الكثير من الأشكال

وتأخذ الطاقة المستخدمة فى بث الحماس الكثير من الأشكال؛ مثل حركاتك الجسدية، أو الطريقة التى تتحرك وتتصرف بها، أو صوتك أو ابتسامتك أو فى بعض الأحوال، إجادتك للحديث على الملأ.

وعندما تُظهِر مستوى مرتفعا من الطاقة، فإن هذا يساعد على جعلك ظاهرا، ويؤسس لحضورك. فإذا ما شعرتَ أن هذا موضوع مهم بالنسبة لك، فخطِّط لكى تدرك مستويات طاقتك فى المواقف المختلفة ولاحظ متى تنخفض تلك المستويات؛ فعندما ينخفض مستوى طاقتك تقل قدرتك على الإعلان عن حماسك تجاه هدفك.

وبدون الطاقة، لا يمكن حتى لأقوى الرسائل أو أكثر المتحدثين إقناعا أن يلقيا آذانا مصغية.

أسئلة يمكن أن تطرحها على نفسك

- متى كانت آخر مرة استخدمتُ فيها الطاقة بالفعل للإيحاء بتعهد، أو حماس لرسالة ما؟
- هل أبث الطاقة بانتظام فى الكيفية التى أبعث بها برسائلى الأساسية؟
- ما الوسائل الأساسية التى تتمثل فيها هذه الطاقة - فى الحركات أم الصوت أم المظهر الخارجى؟

المرح والمزاح والحماس

إن استخدام الحماس لا يعنى أنك يجب أن تتعامل مع الأمر وكأنه غاية فى الخطورة. فقد يأتى استخدام الكلام المرح فى الحديث عن حماسك تجاه أمر ما من خلال إضفاء جو من البهجة حول ذلك الأمر على نفس القدر من الفعالية التى يتمتع بها الأسلوب الخالى من المرح. فعلى سبيل المثال، من الممكن أن تستخدم حس الدعابة الطبيعى لديك لإرسال الرسائل القوية أو من الممكن أن تفعل ذلك من خلال رفضك التعامل بجدية كاملة مع الموقف وخلق جو من الاستمتاع خلال عملية بثك رسالتك إلى الآخرين.

وتتحدد الوسائل، التى يمكنك من خلالها خلق جو من المرح والدعابة حول رسالتك، بخيالك واستعدادك للقيام بمخاطر. وقد يتضمن ذلك التعبير عن رسالتك بالغناء، أو بقراءة قصيدة، أو بارتداء قبعة مرحة أو ثياب تنكرية، أو مشاركة الجمهور، أو سرد قصة تنتقد فيها نفسك، أو استخدام كلمات مثيرة أو مجازية أو أجزاء من قصص أو أفلام رسوم متحركة. وفى الواقع يمكن القول إن الأساليب تشمل أى شىء يسمح لك ولجمهورك بأن تروا الجانب المرح فى الأشياء، وأن يتلقى الجمهور رسالتك.

الحماس هو المستقبل

كما رأينا، فإن من العوامل الحيوية لرفع مستوى تأثير الكاريزما الخاص بك هو القدرة على التحلى بالحماس واستغلاله بصورة كاملة. والمثير للاطمئنان هو أن العالم كله يسير تدريجيا فى ذلك الاتجاه أيضا بوعى متزايد بأهمية الحماس والعاطفة ليس فقط بالنسبة للأفراد الذين يريدون أن يحدثوا تأثيرا ولكن أيضا للمؤسسات.

وكما يقول "جارى هاميل"، المعلق البارز فى عالم الأعمال، فإن مستقبل الشركات فى القرن الحادى والعشرين هو إنشاء بيئة "ترعى حس المبادرة فى الإنسان، وإبداعه وحماسه". فاستخدام حماسك هو ما يحتاج إليه زملاؤك بالفعل، وعندما تستغل الحماس بالطريقة الملائمة، فسوف تنجح بكل تأكيد فى صنع تأثير قوى.

" إن وجود شخص واحد يتعامل مع الأمر بحماس هو أفضل من أربعين شخصا يهتمون بالأمر فقط" .

إي. إم. فورستر، روائى


الفصل ٨
المظهر والسلوك

إن كنت نجما فى عالم الغناء أو مليونيرا غير تقليدى، فأنت على الأرجح لا تقلق بشأن مظهرك أو سلوكك على المستوى العام. أما إذا كنتَ غير ذلك، فمن الممكن أن يؤثر ذلك بصورة كبيرة على تأثيرك الشخصى.

وكلمة السلوك هى مرادف أو تعبير أنيق عن الطريقة التى تتعامل بها فى الحياة ـ ويتضمن ذلك الطريقة التى تتعامل بها مع نفسك ومع مظهرك. ولكل ذلك تأثير على الكيفية التى يراك بها الآخرون، ويحتاج كل من تلك العناصر السابقة إلى بعض الاهتمام لكى تتأكد من أنك تظهر بصورتك الحقيقية للآخرين على أفضل نحو ممكن.

كلمة السلوك هى مرادف أو تعبير أنيق عن الطريقة التى تتعامل بها فى الحياة

فعلى سبيل المثال، فى معركة استمرت ثمانية أعوام حول انتهاك حقوق الملكية الفكرية، قال القضاة إن أحد الشهود من الخبراء فقد تماما كل مصداقيته "بسبب عينيه المراوغتين وسلوكه غير الجيد". وفى آخر ميزانية وضعها فى العام ٢٠٠٧، قام المستشار، فى ذلك الوقت، "جوردون براون" باتباع سلوك مرح بإلقاء النكات والتعامل من القلب مع الآخرين، وذلك فى محاولة منه لتغيير الصورة التى يعلم أن الآخرين كونوها عنه باعتباره صارما لا يحب المزاح.

وهناك نموذج يوضح جزءاً آخر من الموضوع، فقد كان هناك مدير مخازن ناجح فى شركة إليكترونيات بريطانية كبرى. وكان هذا المدير يشعر بأنه أنيق بحلله الفاخرة وتسريحة شعره الأنيقة وأحذيته اللامعة ـ حتى حدث ذات مرة أن حصل على وظيفة جديدة مهمة فى هيئة الإذاعة البريطانية BBC، وكان من المقرر أن يلاقى المدراء التنفيذيين فى المكان. ولما ذهب إلى هناك بنفس مظهره، كان يبدو غريبا على الثقافة السائدة فى المؤسسة الجديدة التى التحق بالعمل فيها. لقد أدى سلوكه الغريب إلى تقويض قدرته على إحداث أى أثر.

فيكفى أن تكون أنيقا ونظيفا ونشطا. فهل أنت من أولئك الذين يؤمنون بأن الجوهر أهم من المظهر الخارجى؟ لكن، لأن الناس لا يملكون الكثير من المعطيات لكى يحكموا بها عليك فى بداية تعارفهم معك، فإن مظهرك العام يكتسب كل الأهمية.

ما الكيفية التى يمكنك أن تحكم بها على مظهرك الخارجى؟ هل يرى الناس أنك حسن الثياب، ووسيم، وأنيق، أم يرونك فقط متكررًا وعاديًا فى مظهرك؟ ما الصورة التى تريد أن تبعث بها للآخرين، ليس فقط فى المناسبات التى تعتنى فيها بنفسك عناية خاصة لتبدو حسن المظهر؟ عندما تختار ثيابك سواء أثناء الاستعداد لارتدائها أم وأنت تتجه لارتدائها بالفعل، ما الانطباع الذى تريد أن تتركه؟ من الشخص الذى تريد من الناس أن يروه؟ قم بتمرين المظهر أدناه.



قف أمام مرآة كبيرة، مثل تلك التى توجد فى غرف تجربة المقاس فى محلات بيع الملابس. (فكر فى اقتناء واحدة كوسيلة لتغيير سلوكك).

انظر إلى نفسك فى المرآة بدقة طويلا وأنت ترتدى ثيابك المعتادة. ويختلف هذا التمرين عن التمرين الذى ورد ذكره فى الفصل الأول. فهذا التمرين يهدف إلى أن ترى نفسك لكى تهتم بها وتجعلها متميزة وتعى حالتها.

- **الاهتمام:** هل يبدو الشخص الظاهر فى المرآة مهتما بمظهره؟ ما مظاهر الاهتمام؟ - هل تبدو الثياب مجعدة أم أنيقة مفرودة، وهل الحذاء فى حالة مزرية أم أنه لامع؟ هل الشعر غير مرتب أم مصفف بعناية؟ ما التغييرات التى تنصح هذا الشخص للقيام بها بخصوص مظهره؟
- **التميز:** ما الذى يجعلك تبدو مميزا عن غيرك؟ هل هناك شىء بارز فيما يتعلق بالمظهر واللون والتفصيل أم أن كل شىء فى المستوى العادى؟ ما التغيرات التى من الممكن أن تؤدى إلى بعض التغيير - مثلا، إضافة المزيد من الألوان أو التقليل من بعض الألوان، ثياب ذات جودة أعلى، أو أكثر مسايرة للموضة؟
- **الوعى:** ما درجة ملاءمة ثيابك لحياتك العملية؟ هل تتفق تماما مع الرسالة التى تريد أن ترسلها للآخرين حول الكاريزما الخاصة بك والتأثير الذى تريد أن تحدثه؟

هل يناسب مظهرك الوظيفة التى تعمل بها؟ خذ عندك مثلا واحدة من الشابات النشيطات التى تعمل فى القطاع التنفيذى فى عالم الموسيقى وكانت تحضر دورات التأثير الشخصى التى نقدمها. كانت تشغل وظيفة مهمة فى الشركة التى تعمل بها وكانت قد تخرجت فى مدرسة فنية، إلا أنها فيما يتعلق بالثياب، لم تكن قد تطورت كثيرا عن المرحلة الجامعية. فقد كانت لا تزال ترتدى الثياب الضيقة جدا والتى وإن كانت تناسبها فى المرحلة السابقة، إلا أنها لم تعد تناسبها فى الفترة الحالية؛ حيث تجعلها تظهر بمظهر المرأة العابثة.

وباستخدام آلة تصوير فيديو ومرآة وببعض التغذية الراجعة الخارجية، يمكنك أن تبدأ طريق تحسين وتقوية مظهرك وطريقة تعاملك مع الآخرين. واستنادا إلى ما قيل فى الفصل الأول حول هدفك من التواصل، ابدأ التفكير فى النقاط التالية:

- ما الصورة التى أريد أن يرانى الآخرون عليها؟
- ما الصورة التى أخشى أن يرانى الآخرون عليها؟
- ما مقدار الفجوة بين الصورتين؟
- كيف يمكننى أن أزيل الفجوة وأبقى على نفس شخصيتى؟

خذ، على سبيل المثال، "بيتر دى" والذى بدأ مستشارًا إداريًا مستقلاً. فقد بدأ يجرى لقاءات مع المسئولين التنفيذيين فى الشركات الكبرى استنادا إلى الكاريزما المقنعة التى كان يتمتع بها بالفعل، إلا أنه كان يرتدى ثيابا رخيصة من سلسلة محال معروفة، بينما كان الأشخاص الذين يأمل فى أن يقدم لهم النصيحة يرتدون دوما أفخر الثياب وأكثرها تكلفة والتى رفعت من مكانتهم المرتفعة من الأصل.

وأخيرا، قال له أحد الاستشاريين من أصدقائه: "إذا كنتَ سوف تتعامل مع الكبار الذين يرتدون ثيابا غاية فى الأناقة وفى منتهى التميز، لا يمكنك أن تحقق أية نتيجة وأنت ترتدى ثيابا رخيصة". وفى الحال، طلب "بيتر" حلتين من الطراز الأفضل. ومنذ ذلك الحين، لم يعد إلى ثيابه القديمة، وأصبح يتعامل بكل ثقة مع الأسماء الواردة فى قائمة عملائه الآخذة فى الاتساع من الأشخاص ذوى الوجاهة، وهو يشعر أنه على قدم المساواة معهم.

تعزيز الوعى

١ فى اجتماعك القادم مع فريقك أو فى عملك، انظر جيدا إلى الكيفية التى يرتدى بها الآخرون ثيابهم، وإلى مظهرهم العام. هل يزيد ذلك من تأثيرهم أم يخفض منه؟

٢ اطلب من ثلاثة من أصدقائك أو زملائك الذين تثق بهم أن يعطوك تغذية راجعة بشأن ما ترتديه.

٣ اطلب منهم أن يخبروك برأيهم فى طريقة ارتدائك ثيابك بصفة عامة. هل سيصفونها على أنها تساير الموضة، أم أنيقة، أم مهلهلة، أم لا تلفت الأنظار، إلخ؟

٤ بعد ذلك، اسألهم عن رأيهم فى طريقة اعتنائك بمظهرك العام، مثل النظافة والهندام والاهتمام بالتفاصيل، إلخ.

٥ ثم اسألهم: "هل لدىَّ عادات أو حركات جسدية تثير الضيق تعتقدون أنها قد تعترض طريقى الوصول إلى تركى انطباعا قوياً؟".

٦ فى النهاية، اسألهم عن رأيهم فى شكل جسدك، مثل الوزن الزائد، والنحافة، وانحناء الرأس، أو ارتفاعها، وطريقة المشى السليمة، إلخ.

٧ استخدم كاميرا تصوير فيديو فى تصوير نفسك وأنت تدخل الحجرة أو وأنت تقف - ما الرسالة التى تبعث بها للآخرين؟ هل ثيابك مناسبة؟ ما الشىء الجيد فيما يتعلق بمظهرك؟

٨ استخدم كل تلك المعلومات لكى تغير من طريقة اعتنائك بنفسك.

قد يبدو تعبير المظهر والسلوك على أنه تعبير متخصص من الصعب إدراك معناه بسهولة، إلا أنه يبدأ بالانطباعات الأولى. وعلى أساس هذه الانطباعات، يبدأ الآخرون فى تكوين افتراضات حول:

- وضعك الاقتصادى - ثرى، فقير، ناجح، متوسط.
- مستواك التعليمى - خريج جامعة، تعليم متوسط، متسرب.
- إمكانية الثقة بك - أمين، يمكن تصديقه، يمكن الاعتماد عليه.
- حالتك الاجتماعية - أرستقراطى، من الطبقات الراقية، طبقة وسطى، غير تقليدى، انعزالى، متأرجح.
- حالتك المزاجية - لطيف، واثق، قلق، مرتاح ومطمئن النفس.
- أسلوبك فى التعامل - عدوانى، ودود، هادئ ومسترخٍ، من الصعب

التعرف عليه.

ويمكن أن تصدر مثل هذه الأحكام فى ثوانٍ، وهو الأمر الذى يوضح أسباب أهمية السلوك والمظهر. وكنموذج، فقد أظهرت دراسة أجريت على طريقة التعيين فى الوظائف أن الطريقة الجيدة فى الاعتناء بالنفس تؤدى إلى قرارات إيجابية فى التعيينات بصورة أكبر من المؤهلات التقليدية المطلوبة لشغل الوظائف.

دعنا ننظر إلى مسألة المظهر والسلوك من منظور أكثر ارتباطا بعالم الأعمال. ما الذى ترغب فى أن تستثمره فى مظهرك وتصرفاتك؟ ربما يكون نوعا من تكرار الكلام أن نتحدث عن أنك نوع من السلع التجارية - كأن تكون قطعة من الصابون أو سيارة - إلا أن ذلك يبقى نقطة محورية فى تقييم رغبتك فى الاستثمار فى نفسك وفى الأسلوب الذى تتعامل به مع الآخرين.

ما الذى ترغب فى أن تستثمره فى مظهرك وتصرفاتك؟

- ما مقدار قوة علامتك التجارية (مظهرك)؟
- ما الذى تحتاج إليه فى طريقك لتعديل أو تطوير مظهرك؟
- هل تبدو علامتك التجارية ذات جودة؟
- هل يمكن ألا تستثمر فيها؟

عندما لا يتفق مظهرك مع الشكل الذى تريده بصورة كاملة، فقد حان الوقت للاستثمار فى التغيير، إلا أن ذلك لا يعنى تغيير شخصيتك تماما. فالتطوير من تأثيرك الشخصى يعنى قضاء المزيد من الوقت واستخدام المزيد من المصادر فى تطوير الجوانب المختلفة من سلوكك ومظهرك. ويمكن أن يتضمن ذلك ثيابك وحالتك المزاجية وطريقة اعتنائك بنفسك، وأسلوب مصافحتك للآخرين، وطريقة تعاملك معهم، وصورتك، وما إلى ذلك.

خزانة ثيابك

هذا هو المكان الذى يمكنك أن تقوم فيه بتغييرات سريعة. فعلى سبيل المثال، إذا كنتَ رجلا، هل ترتدى ثيابا من مجموعة الألوان الرتيبة التى تتضمن الأسود والرمادى والأزرق والكاكى؟ وإذا كنتِ امرأة، هل تخشين ارتداء ثياب قد تبدو ألوانها متنافرة وتظهر على أنها استعراضية أكثر منها عملية؟

فى الغالب، ستؤكد النساء، وخاصة أولئك اللواتى يتمتعن بسلطة: "أنا لا أهتم بالموضة"، الأمر الذى يعطى شعورا ضمنيا بأن النساء اللواتى يشغلن أماكن رفيعة هنَّ فوق مسألة الموضة، التى لا تمثل اهتماما إلا للواتى يعملن فى السكرتارية أو الوظائف الأقل فى المستوى. ويؤدى الاستمرار فى النقاش معهنّ إلى الكشف عن أنهن يتمنين لو كنّ قادرات على ارتداء الثياب وفق الموضة.

وعلى الرغم من أنه من غير الصحى أن تترك الموضة تتحكم فى حياتك، إلا أن تجاهل قوة الثياب ليس من الأمور التى يفخر بها الإنسان. ففى الواقع، يبدو تجاهل الموضة نوعاً من الكبرياء أو دلالة على افتقاد اللمسة الواقعية.

وهناك سبعة أخطاء يقع فيها الأشخاص بشأن ثيابهم:

الخطأ رقم ١ : الثياب الرخيصة

إذا ما كنتَ تريد أن تحسن من مستوى تأثيرك، فإن شراء أشياء ذات مستوى جودة مرتفع يمثل استثمارا لا تبذيرا، خاصة فى عالم الأعمال؛ فالرخيص غالٍ على الدوام، ليس فقط لأنه يضر بصورتك، ولكن أيضا بسبب التكلفة التى تتكبدها لأنه يبلى بسرعة.

الخطأ رقم ٢ : تجاهل الموضة

هناك أنواع من الموضة تجعلك متخلفا عن الزمن الذى تعيش فيه، وتجاهلها يضعك على حافة الخطر. ولا فائدة من أن تقول: "أنا لا أهتم بالموضة"، لأنه ليس أنت من يهتم بها ولكن جمهورك هو الذى يهتم.

والموضة أمر مثير للارتباك، فهى سريعة الانتهاء والزوال إلا أنها ضرورية ربما أكثر مما تعتقد. فالموضة تتبدل اليوم بسرعة كبيرة، ومما يثير التناقض أن ذلك يجعل الحل الأفضل الاستثمار فى الزى الكلاسيكى الذى لا يتأثر بمرور الزمن. فالزى الذى يواكب الموضة مرتفع فى ثمنه لكنه لا يصلح إلا على المدى القصير، أما الزى الكلاسيكى فيبدو أرخص ثمنا ولكنه مناسب على المدى الطويل.

الخطأ رقم ٣: الملابس غير الملائمة فى مقاسها

إذا كانت الملابس لا تلائم من يرتديها، فسوف تبدو كالكارثة حتى وإن كانت غالية الثمن. فالمقاس المناسب يستحق التكاليف الإضافية التى تدفعها للخياط لكى تحصل على ثياب مناسبة فى المقاس.

إذا ما كنتَ تريد أن تبدو جذابا فى زيك، فالأخطاء الشائعة مثل الضيق الشديد فى الثياب أو الطول غير المناسب أو المقاس غير الصحيح كلها أمور غير مقبولة.

الخطأ رقم ٤: فقدان التناسق

تأكد من أن ثيابك متناسقة مع بعضها البعض، وإلا فسد التأثير الكلى للثياب. فتناسق الألوان يمكن أن يؤدى إلى مظهر جيد أو سيئ، لذلك أعط هذا الجانب بعض الاهتمام.

إذا ما كنتَ تثق تماما بحواسك فى اختيار ملابس تتلاءم مع بعضها، فكر فى الاستثمار فى تعلم شىء عن تناسق الألوان. هناك بعض الخطوط العريضة مثل التأكد من أن لون القطعة الرئيسية فى الثياب يسمح بظهور بعض الإكسسوارات، أو متى تضع لونا داكنا مع آخر فاتحا، أو متى لا يتناسب أحد الألوان مع الآخر، أو أى لون يناسب تماما لون بشرتك. يمكن لكل هذه النقاط أن تسهم فى زيادة مستوى تناسق الألوان.

الخطأ رقم ٥ : قطع الإكسسوار الأخرى غير مهمة

الإكسسوارات هى تفصيلات صغيرة تشكل جملة لها معنى، فمن الممكن أن تفسد صورتك ـ حتى دون أن تدرى ـ بإكسسوارات غير ملائمة مثل ربطة عنق أو حقيبة أو حزام أو قفازات أو جوارب أو حتى مظلة.

تأكد من أن الإكسسوارات تدعم ولا تؤثر بالسلب على صورتك؛ فمثلا، ليس من المناسب للرجال ارتداء الحلى، خاصة لشخص يريد أن يرتقى السلم الوظيفى، فارتداء قرط لامع يمكن أن يناسب لاعب كرة قدم، لكن، هل سيسهم فى تحسين صورتك؟ أما بالنسبة للنساء، فمن الممكن أن تكون الأحزمة اللامعة والمجوهرات صارخة الألوان مناسبة خارج العمل، إلا أنها تقلل من التأثير الشخصى إذا ما ارتديتِها أثناء العمل.

الخطأ رقم ٦ : بعض الأمور الصغيرة التى تدمر المظهر

شأنها شأن الإكسسوارات غير المناسبة، هناك بعض الأمور التى تؤثر بالسلب على المظهر وتترك طابعا غير جيد، ويمكن تلافيها بسهولة، بمجرد أن تعرفها. وإليك بعضًا مما يجب تلافيه:

- التنسيل - الياقات، والأكمام، والعلامات الموضوعة على الثياب.
- الملابس المكوية بصورة سيئة - لا تعطى تأثيرا.
- البقع - على ربطات العنق، والفساتين، والحلل.
- الأزرار المفقودة أو غير المربوطة بإحكام أو غير المثبتة بإحكام.
- أكمام السترات أو السراويل المفرطة فى الطول أو القصر.
- الأحذية - غير النظيفة أو اللامعة أو التى تحتاج إلى إصلاح.
- الأحزمة البالية.

الخطأ رقم ٧ : لا تكن مميزا

فى الأيـام الأولى لشركة IBM العملاقة فى عـالم الحاسب الآلى، كان

العاملون فيها ـ وكانوا كلهم من الرجال فى ذلك الوقت ـ يرتدون الزى الموحد للشركة والمتمثل فى حلة زرقاء وقميص أبيض ورابطة عنق متناسقة تماما معهما. لقد ولت هذه الأيام التى كان فيها العاملون فى الشركة يرتدون ثيابا موحدة، إلا أنه باستثناء الشركات الصاعدة وشركات التكنولوجيا الفائقة، يوجد ضغط كبير على العاملين فى الكثير من الشركات لكى يتجنبوا ارتداء الثياب المميزة، وتلك التى تجعلهم مختلفين عن غالبية العاملين. غير أنه من الخطأ أن تعتقد أن ثيابك يجب أن تكون كلها غير مميزة ولا تعبر عن شخصيتك.

من الخطأ أن تعتقد أن ثيابك يجب أن تكون كلها غير مميزة ولا تعبر عن شخصيتك

إن إخفاءك لنفسك ليس من الوسائل التى يمكن أن تزيد بها من مستوى تأثيرك الشخصى، فلا يزال من الممكن أن تسير وفق الموضة وأن تصبح مميزا فى زيك حتى فى إطار القواعد والتقاليد التى تحيط بك. ابحث عن وسائل خلاقة لكى تجعل ثيابك تعكس بالفعل هويتك وليس الهوية التى يريدك الآخرون أن تبدو عليها. وبعيدا عن الثياب، فإن سلوكك ومظهرك يتضمن أيضا الطريقة التى تقدم نفسك بها للناس، بما فيها طريقة العناية بمظهرك وأسلوبك العام فى التعبير - هل تبتسم كثيرا أو تعقد حاجبيك دائما؟ - وطريقة مشيتك وسلوكياتك الاجتماعية.

طلب المساعدة

إننا جميعًا لا نملك ذوقا طبيعيا فى اختيار الثياب. أما الأمر الأسوأ من عدم امتلاكنا هذا الذوق فهو ألا نعرف أننا لا نمتلكه! ومثل كل المجالات الخاصة بالوعى بالذات، فإن السر الكبير ـ وهو ليس سرا على الإطلاق ـ هو الحصول على تغذية راجعة أمينة وصادقة.

وهناك الكثير من المتخصصين الذين يمكن أن يمدوك بالتغذية الراجعة بشأن الكيفية التى ترتدى بها ثيابك وطرازها، بداية من المتخصصين فى الألوان حتى المتسوقين الشخصيين فى المحال الكبرى، ومن المستشارين فى مجال الموضة والذوق إلى المدربين الفرديين والذين يركزون على كل مجال من مجالات التأثير الشخصى بما فى ذلك العمل على تطوير المظهر. وسوف تجد بعض المصادر المفيدة فى موقع كتاب تأثير الكازيما وهو (www. charisma_effect.com).

الخطايا الاجتماعية

ذات مرة، دعت واحدة من شهيرات الممثلات وإحدى صاحبات الكاريزما ممثلةً مغمورة لتناول العشاء. ولم تكتف الضيفة بألا تأتى فى الموعد، فقد تجاهلت أيضًا الاعتذار أو توضيح سبب الغياب. وبعد ذلك بأيام، التقت المرأتان دون سابق ترتيب فى متحف الفن الحديث فى نيويورك، فقالت الشابة: "أعتقد أنكِ دعوتِنى لتناول العشاء فى منزلك ليلة الخميس الماضى؟"، فقالت لها النجمة: "نعم، وهل أتيت؟".

وعلى الرغم من أن الأخلاقيات الجيدة لم تعد على رأس قائمة العوامل التى تقود إلى النجاح، إلا أنها لا تزال عنصرا مهما من عناصر التأثير على صورتك العامة أمام الآخرين. لا تغير من سلوكك المعتاد بسبب مناسبة اجتماعية، فلا يمكن أن تكون لديك منظومتان أخلاقيتان: واحدة لأولئك الذين تعجب بهم وتريد أن تؤثر عليهم، والأخرى لأولئك الذين لا تراهم مهمين. فلكى تكون صورتك قوية لدى الآخرين، يجب أن تندمج القائمتان فى قائمة واحدة تعامل بها الجميع.

ولأن الأخلاقيات والسلوكيات الطيبة عبارة عن قواعد مصطنعة، فيمكن أن يتم كسرها فى الأوقات المناسبة. فعلى سبيل المثال، عادة ما يخلع الرجال فى إنجلترا قبعاتهم وهم فى الداخل. ولكن إذا كان من بين أطر الموضة التى تتبعها أن ترتدى قبعة فاخرة، فتستطيع أن تتجاهل هذه العادة، بل

يمكن أن تستخدمها لتأسيس تأثيرك الشخصى الخاص.

وفيما يلى سبع خطايا اجتماعية مألوفة:

١ ألا تشكر من تصرف معك بصورة لطيفة.
٢ الجلوس بصورة سيئة فى الاجتماعات؛ مثل التأرجح للأمام والخلف فى مقعدك.
٣ أن ترفع الكلفة مع شخص آخر دون استئذان.
٤ ألا تعامل الناس باحترام.
٥ أن تلمس الأشياء أو الأشخاص دون دعوة مباشرة.
٦ أن تقاطع من يتكلمون، أو تتكلم بصوت مرتفع يغطى على أصواتهم.
٧ أن تستخف بشخص أمام أشخاص يهمُّهم أمره.

الاعتناء بالذات

والآن، لنتكلم بالفعل بصورة شخصية ـ وأعنى المناطق التى لا يدخلها إلا أفضل أصدقائك أو الأشخاص الذين تثق بهم بصورة كاملة.

قامت الشركة التى يعمل بها "برايان" بتكليفه بالقيام بجولات لمعرفة أساسيات عمليات التوزيع والمبيعات. وكانت مهمته هى أن يذهب إلى أصحاب الصيدليات ويأخذ منهم طلبات الشراء. وفى إحدى الصيدليات، وبعدما تكلم كثيرا مع صاحبها، دعاه الأخير فى تهذيب إلى الحجرة الخلفية فى الصيدلية ليرى مخزون المواد المتراكم لديه والذى وصل إلى سقف الحجرة.

وفى الخصوصية التى وفرها هذا المكان المتواضع، قال صاحب المحل فى هدوء: ""برايان"، ألم يسبق لأحد أن قال لك إن رائحة أنفاسك كريهة؟". اتسعت عينا "برايان" فى هلع، فلم يقل له أحد مثل ذلك من قبل على الإطلاق. فعاد صاحب المحل يقول: "من الأفضل أن تتخلص منها أيها

الشاب، بل وأدعوك لأن تتخلص منها. فمن الممكن أن تلحق بك الكثير من الضرر فى مسارك المهنى". وردا على صراحته، شكره "برايان" فى امتنان على هذه التغذية الراجعة، وعلى الفور قام بزيارة طبيب الأسنان الخاص به لتحديد المشكلة، التى لم تكن إلا تلوثاً فى اللثة.

وعندما كان "جوردون براون" مستشارا، طافت الصور التى نشرتها الجرائد لأظافره المقضومة العالم. وعلى الرغم من أن ذلك لم يحل بينه وبين أن يصبح رئيسا للوزراء، إلا أن تلك الصور أضعفت من صورته كرجل واثق فى نفسه ومسئول عن أموال الشعب.

ولكى تختبر صورتك، قم بتمرين العوامل التى تدمر العناية بالذات:



تمرين العوامل التى تدمر عناية الشخص بذاته

انظر لنفسك نظرة أمينة، ولا تضع العلامة إلا وأنت متأكد تماما من أنك تريد أن تضعها

		✓
النفس	هل رائحة أنفاسك جيدة؟	
	هل سبق أن أخبرك أحدهم بعكس ذلك؟	
الشعر	هل شعرك مغسول، وغير زيتى المظهر، ومصفف على أحدث طراز؟	
	ألا تحاول أن تغطى المناطق الخالية من الشعر فى رأسك ببعض الخصل؟	
الأسنان	هل هى متناسقة، ونظيفة؟	
شعر الوجه	هل تعتنى به جيدا، بما فى ذلك شعر الأذن وشعر الأنف؟	
	هل توجد أماكن بها الشعر مشعث وغير مرتب وغير محلوق؟	

مضغ اللبان	لا تفعل ذلك!	
النظافة	هل أظافرك ووجهك ويداك وكل الأجزاء الظاهرة منك مغسولة جيدا؟	
الأظافر	هل يتم الاعتناء بها جيدا، ولا تقضمها أو تمضغها؟	
قشرة الشعر	هل توجد أية قشرة (لا يوجد عذر هذه الأيام لوجود القشرة)؟	
الجلد	هل هو نضر وصحى المظهر؟	

لقد اعتدنا على أجسادنا لدرجة أننا لا نستطيع أن نلاحظ بسهولة أى شىء قد يحدث فيها، ويبدأ فى التأثير سلبا على تأثيرنا الشخصى. وهذه هى الأمور التى لا يمكن أن نسأل عنها أحدا غير أصدقائنا المخلصين، وهى أمور تستحق أن تسأل عنها أحداً تثق فيه ليقول لك بصراحة ما إذا كنتَ تعانى من أية مشكلات فيها تؤثر بالسلب على اعتنائك بنفسك.

هذه هى الأمور التى لا يمكن أن نسأل عنها أحدا غير أصدقائنا المخلصين

ويرى زميلى "مايكل ماينارد" ـ الذى ساعد عددا لا يحصى من الناس على تطوير قدراتهم الكامنة وخاصة تأثير الكاريزما ـ أن النقطة المحورية فيما يتعلق بالاعتناء بالذات هو أنه "أمر خاص بالرعاية. هل تبدو على نفس القدر الذى تحسب أنك وصلتَ إليه برعايتك لنفسك؟ وهل يبدو عليك أنك تعتنى بنفسك؟".

طريقة الوقوف والجلوس

"إفريل" مدرِّسة أولى ذات خبرة كبيرة، ومديرة مساعدة فى قطاع التعليم، وظلت تسعى للحصول على وظيفة مديرة فى العديد من المجالس المحلية

الإنجليزية الكبيرة. لذلك كان اسمها دوما مسجلا فى قوائم طالبى شغل تلك الوظيفة، لكنها استمرت على فشلها فى الفوز بالوظيفة ذات المستوى المرتفع الذى تريده.

وقد كشفت دورات التوجيه الشخصى التى حصلت عليها عن أنها تدخل إلى حجرة المقابلات ورأسها إلى أسفل وظهرها منحن - كما لو كانت تعتذر عن مجرد مجيئها إلى المكان. كما كان تفكيرها، المتأثر جزئيا بطريقة وقوفها وجلوسها، يميل إلى مفاهيم مثل: "إننى أتساءل عما إذا كانوا سيعينوننى هذه المرة أم لا". هذا المزيج الفكرى والجسدى أثر بالسلب على صورتها العامة، وقلل من تأثير الكاريزما الخاص بها.

وفى التدريب الفردى، تعلمت "إفريل" أن تسير منتصبة ورأسها مرفوعة، وبدأت تدخل الحجرة وهى تتخيل أنها *بالفعل* قد أصبحت مديرة، وأنها جاءت لكى تجيب فقط عن بعض الأسئلة استنادا إلى مهاراتها وخبراتها. وبعد أن تغيرته استخدمت "إفريل" ما تعلمته فى المقابلة التالية، وبالفعل حصلت على الوظيفة.

وقد تعلمت الملكة "فيكتوريا" أن ترفع ذقنها منذ أن كانت طفلة؛ حيث كانوا يضعون جزءا من نبات البهشية الشائك فى ياقة ثيابها. وترجع الأوضاع التى يقف بها كل من "إلفيس" و "نينسكى" و "ديفيد بوبى" و "جون وين" و"برينس" إلى تأثير الكاريزما الخاص بهم. وحتى إن كنا نعطى الكثير من الاهتمام إلى أوضاع الوقوف والجلوس هذه الأيام، إلا أنها لا يزال لديها القدرة على التأثير على إطارنا العام لدى الآخرين.

لا يزال بإمكانك الاستفادة من التغذية الراجعة الخارجية، سواء فى جلسات التوجيه الفردى أم فى دورات تتعامل مع أوضاع الوقوف والجلوس وغيرها من الموضوعات. وعلى سبيل المثال، فإن مشاهدة نفسك وأنت تدخل من الباب لتقابل مجموعة من الناس، يمكن أن يكشف لك شيئا ما حول طريقتك فى المشى.

وإذا قضيت ساعات منحنيا أمام حاسب آلى، فيمكننا التخمين بكل بساطة أن وضع جسدك سوف يتأثر سلبا، فكثيرا ما نرى أشخاصا رأسهم مائل للأمام ويسيرون بصورة سلبية بسبب جلوسهم أمام الحاسب بإفراط. ويعتقد كثير من الناس أن الوقوف بانتصاب يعنى شد الظهر ورفع الصدر لأعلى ودفع الرأس نحو الصدر. إلا أن الأمر ليس كذلك. فلعمودك الفقرى انحناءان يجب أن تسير وفقهما: الانحناء الأول من رأسك وحتى كتفيك والانحناء الثانى من أعلى ظهرك إلى نهاية العمود الفقرى. حاول أن تتعلم "تقنية ألكسندر" بصحبة أحد المعلمين ذوى الكفاءة، فهذه الطريقة تمنع الانحناء وتجعلك تتحرك وتعمل براحتك.

وإذا ما شعرتَ بالألم، وخاصة فى الظهر، خلال محاولتك الوقوف والحركة بصورة جيدة، أو شعرتَ بمعاناة وأنت تعدل وضع ظهرك أو عنقك، أو بمشكلات فى الحوض، فلا تحاول أن تعالج هذه الأمور بنفسك. فربما يؤدى ذلك إلى مشكلات أعمق، ولكن اتصل بطبيبك أو زرْ إحدى العيادات المتخصصة فى "تقنية ألكسندر" قبل أن تحاول تعديل أسلوبك.

تمرين الوضع

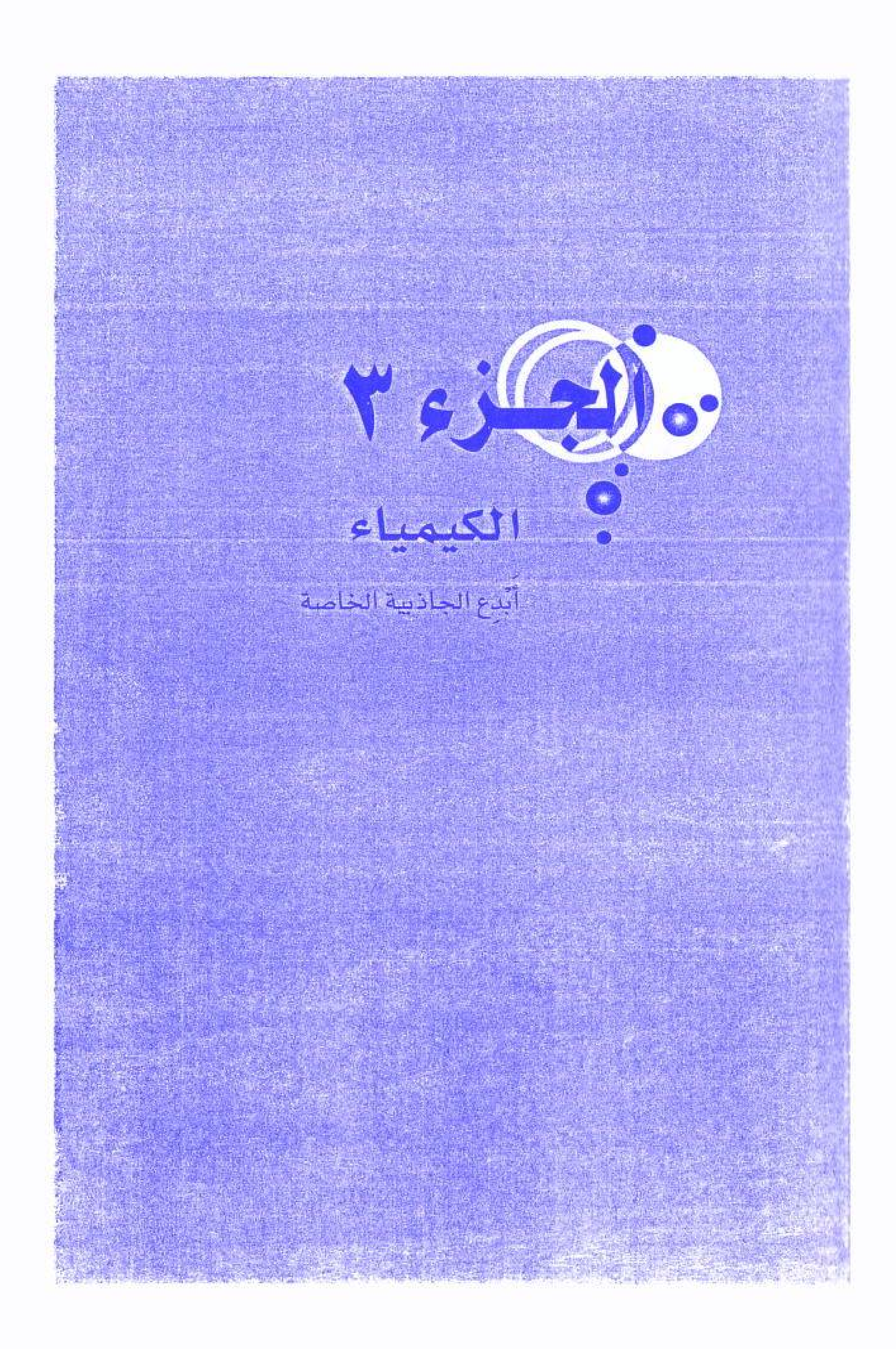
- عندما تقف منتصبا، تأكد من أن وزنك موزع بصورة جيدة على قدميك للأمام وعلى الجانبين. قد يبدو الوضع كما لو كنتَ تميل للأمام بصورة مفرطة أو تبدو غبيا، إلا أن الأمر ليس كذلك.
- ادفع بكتفيك للأمام، ثم افردهما لأعلى، ثم افردهما للخلف وبعدها لأسفل، هل تشعر بإحساس جيد؟ إذا كنتَ تشعر بأن كتفيك صلبتان أو متوترتان قليلا، فقد يكون السبب هو أنك تشد عضلاتك دون داعٍ.
- إذا كان رأسك يميل للأمام فلن تستطيع أن تحقق الاتزان المطلوب. اجعل رأسك فى مستوى يتيح لك أن تنظر إلى الأمام دون أن تضطر لرفع عينيك. فإذا ما شعرتَ ببعض الألم فى العنق، فهناك حاجة إلى المزيد من التمرين.

◄

- اجعل الأذنين فى مستوى الكتفين.
- افرد ذراعيك على جانبيك بما يوازى ارتفاع الكتفين.
- عد ببطء من واحد إلى عشرة.
- كرر الأمر عشر مرات واستمر فى فحص عملية التوازن والتنظيم! إذا كانت عشر مرات كثيرا كبداية، كرر بقدر ما تستطيع. ومن الممكن أن تشعر بألم بسيط فى عضلات الكتف.
- كن كالبدريق، فخلال انتظارك تحميل صفحة إنترنت أو نضوج الخبز أو انتهاء تحضير الطعام فى المايكروويف، ضع مرفقيك على جانبيك، والمس كتفيك بيديك. وبينما تضع يديك على كتفيك بينما أذناك على نفس خط كتفيك، ارفع مرفقيك من الجنب، وعُدَّ: واحد اثنان، ثم اخفضهما حتى وسطك، وبعدها عد: واحد اثنان. كرر الأمر قدر الإمكان. سوف تندهش من عدد التمرينات التى يمكنك القيام بها خلال ثلاثين ثانية.

"أن تعيش لا يعنى أن تكون على قيد الحياة، ولكن يعنى أن تنجح، ويمكن أن تحقق ذلك ببعض الحماس والحنان والمرح، وبقليل من متابعة الموضة!".

"مايا أنجيلو"، كاتبة



الجزء ٣
الكيمياء
أَبدِع الجاذبية الخاصة

يقدم هذا الجزء الثالث من إستراتيجية "هـ ك ك"، الخاصة بزيادة تأثير الكاريزما الخاص بك، المبادئ الأساسية الثلاثة التى تم تلخيصها فى "أ ت ف".

- الانتباه
- الاعتماد المتبادل
- الألفة

إن كل مكون من هذه المكونات يتصل بالكيمياء، والتى تتعلق ببناء علاقة بينك وبين الجمهور.



الفصل ٩

الكيمياء: الحاجة إلى "الانتباه، الاعتماد المتبادل، الألفة"

اندهشت استشارية التعيين من التردد الذى أصاب عميلتها بشأن قبول اثنين من المرشحين المدربين بصورة علمية واللذين تم إجراء المقابلة الشخصية لهما منذ قليل. كان كلاهما تنطبق عليه القواعد المتفق عليها لاختيار الموظفين، إذن، فلماذا هذا التردد من جانب عميلتها؟ لكن العميلة أوضحت فى اعتذار: "فقط لا أشعر بالراحة تجاه تعيين أى من هذين المرشحين. كلاهما يبدو كأنه لوح من الخرسانة".

غير أن ذلك أصاب المسئولة الخاصة بالبحث عن الموظفين الجدد بمزيد من الحيرة فقالت: "ولكن قواعد التعيين لا تتضمن السمات الشخصية، لذلك اعتقدنا أن المرشح يجب أن يحمل المؤهلات الكاملة ويتفق مع الثقافة السائدة فى مؤسستك".

هزت العميلة رأسها موافقةً وقالت: "أعرف ذلك، إلا أنهما يجب أن يكونا على الأقل مقنعين، وإلا سيبقيان ملتصقين بمكانيهما فى العمل للسنوات العشر المقبلة. لا يمكننى تخيل أى منهما يتعامل بصورة جيدة مع الناس". فوافقت مسئولة التوظيف على مضض وبدأت عملية بحث جديدة، إلا أنه تم فى هذه المرة وضع شرط واضح وهو القدرة على بناء علاقات مع الآخرين.

هذا التعليق الحاسم الذى جاء على لسان العميلة يذكرنا بأن الأمر لا يتعلق بهدفك ولا بسلوكياتك، وإنما يرتبط بالكيفية التى تتعامل بها مع الآخرين؛

فالتأثير الإيجابى الدائم يستند إلى العلاقات التى تقيمها مع الآخرين. و ند قال "آلفريد آيزنشتيد" المصور الفوتوغرافى فى مجلة لايف: "إن ضبط عدسة الأشخاص الذين ستقوم بتصويرهم أكثر أهمية من ضبط عدسة الكاميرا".

ويظهر تأثير الكيمياء والكاريزما فى عالم التسلية والإمتاع؛ حيث يركز النقاد على ثنائيات رائعة: "توم كروز" و"كاتى هولمز"، "براد بيت" و"أنجيلينا جولى"، "شان" و"كريس تاكر"، حيث يمثل هؤلاء بعض النماذج على كيمياء الكاريزما.

يظهر تأثير الكيمياء والكاريزما فى عالم التسلية والإمتاع

وهناك أمور مشابهة تجرى فى عالم الأعمال ولكن فى الاتجاه العكسى؛ حيث ترد بعض الأنباء عن عدم التوافق فى الكيمياء. ومن بين أبرز النماذج على ذلك الاشتباك الذى وقع بين "كاريلى فيورينا" المدير التنفيذى الكاريزمى لشركة "هيوليت باكارد" ومجلس إدارتها؛ الأمر الذى أدى إلى فصله فورا فى عام ٢٠٠٥.

وتفسر الكيمياء السبب فى أن بعض تأثيرات الكاريزما تنتج تأثيرا كبيرا، فيما يكافح آخرون لترك انطباع أو تأثير جيد. وللأسف، لا يمكن للمرء أن يرى الكيمياء تعمل لأنها تتضمن بعض الإشارات الخفية مثل إثارة الجهاز العصبى، وارتفاع ضغط الدم، والشعور بالضعف فى الركب، وإثارة نفسية مصحوبة بشعور بالبهجة.

إلا أننا ما زلنا نستطيع أن ندرك الوقت الذى لا يحدث فيه التلاقى الكيميائى. فمثلا، نجد الناس يقولون: "لا توجد كيمياء بيننا"، وهو ما يعنى أنه لا يوجد شىء شعورى خاص. هل تذكر آخر مرة شعرتَ فيها بانجذاب لحظى لشخص ما – إحساس بالرؤية المشتركة، أو الارتباط، أو التناغم غير المتوقع، والذى جعل من أحد المعارف الجدد يتحول إلى زميل عمل أو صديق؟ أو هل تذكر

آخر مرة "ضبطتَ فيها العدسة" بكل بساطة مع أحد الأشخاص؟ فى تلك اللحظات، تعمل الكيمياء.

وبالمثل، من الممكن أن تتذكر أول مقابلة تود لو نسيتها؛ حيث أدى عدم القدرة على "ضبط العدسة" بصورة جيدة إلى تجربة غير سارة، مثل فريق عمل ضعيف أو سوء تنسيق فى القيام بمشروع، أو آفاق وظيفية غير جيدة، أو علاقات غير لطيفة فى العمل.

وبينما سيكون من الرائع أن نستطيع كلنا أن "نضبط العدسة" مع بعضنا البعض، يمكن لبعض العلاقات الجيدة أن تنشأ دون وجود كيمياء ملحوظة طالما كان الأشخاص يشعرون بأنهم مرتاحون لبعضهم البعض بصورة ملحوظة؛ فهم يبعثون برسائلهم لبعضهم البعض ويبدأون فى التفاعل، ولا يهم فى هذا التفاعل عدم وجود أى شىء خاص بينهما. فمثلا، فى المتاجر، ربما لا تتبادل إلا كلمات معدودة مع عامل خزينة لا تعرفه؛ فوراء الأدب المصطنع، لا يتوقع أى منكما وجود كيمياء خاصة بينكما.

وبالمثل، فقد تدخل مكتب أحد الأشخاص الذين لا تتعامل معهم إلا على فترات، وبعد أن تعطيه بعض المعلومات، تغادر المكان دون أن يحدث بينكما إلا حوار قصير دون أية كيمياء - لا وجود لعلاقة ذات معنى هنا.

ولكن فى العمل، قد تكتسب الكيمياء أهمية لأنها تؤدى إلى تفاعلات بين أعضاء الفريق الواحد؛ وهى التفاعلات التى تتسم بأنها مُرْضِيَة ومثمرة، وتساعد على عقد اجتماعات عميقة يسودها الانفتاح فى التعامل والدفء الحقيقى. ويمكن أن تؤدى الكيمياء فى العمل أيضا إلى ما هو أهم من ذلك؛ حيث ترتفع احتمالات تبادل الأفراد المعلومات الحيوية أو أن يعملوا على مساعدة بعضهم البعض.

وفى حياتنا الخاصة، ينجذب أغلبنا إلى أولئك الذين نستطيع التفاعل معهم بصورة جيدة؛ حيث يبدو أن الكيمياء قد حدثت بالفعل عند الطرفين.

تمرين حدوث الكيمياء

١ فكر فى مرة استطعتَ أن تتفاعل فيها بصورة جيدة مع أحد الأشخاص. ربما يكون ذلك عندما اكتسبت صديقا جديدا، أو عندما استمتعتَ بالتنزه مع أحد الأصدقاء فى العمل، أو تكلمتَ بسرور مع أحد الأشخاص لأول مرة عبر الهاتف، أو قضيتَ الوقت مع عميل محبب إليك، إلخ.

٢ فكر فى هذه المناسبة، وحاول أن تتخيلها ثانية.

٣ تذكر مشاعرك فى تلك اللحظات، ما الأشياء التى جرت بينكما، وماذا قلتما لبعضكما البعض؟

٤ اذكر الأشياء التى أشارت إلى أن هناك كيمياء بينكما. على سبيل المثال:

كان كل منا يبتسم فى أغلب الأوقات، وكنا نمرح، وبدا الأمر خلاقا بالفعل، فقد كان هناك الكثير من الضحك، وبدا أننا نتفق فى كل شىء؛ إذ لم نتوقف عن الكلام. بل إننا كنا نتمازح عندما نختلف، وكان هناك الكثير من الاحترام المتبادل، وبدا الجو كأنه مشحون بالتواصل الكهربى ...

....	....
....	....
....	....
....	....
....	....
....	....

٥ أى من هذه الأشياء يمكن أن تراه (أى أنه سلوك)، وأى منها غير ملموس (مثل المشاعر أو الحالة المزاجية)؟

٦ والآن، تذكر حالة شعرتَ فيها بعدم وجود الكيمياء. ما الذى كان ينقص؟ ماذا كان حال المشاعر أو الحالة المزاجية؟

ولأننا نشعر بالكيمياء الشخصية ولا نلاحظها بصورة مباشرة، فلا يمكننا أن نحدد هدفا يتمثل فى الوصول إليها، أو أن نضعها ضمن معايير شركة، أو

نقيسها بالأرقام. فالشركات التى تطلب من موظفيها الوصول إلى مستويات معينة من الكفاءة لا تستطيع واقعيا أن تصر على أن يصل الموظفون إلى نسبة ٧٠٪ من الكيمياء فى علاقاتهم مع بعضهم البعض!

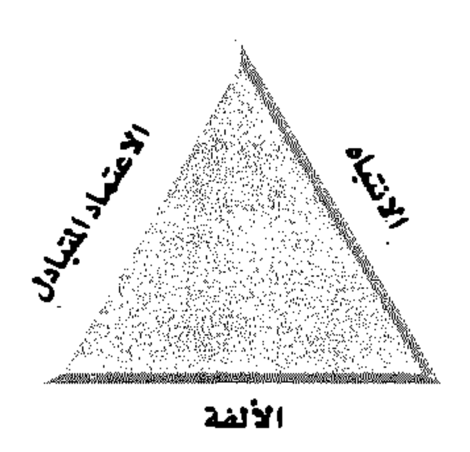
وفى الواقع، لا نلاحظ وجود كيمياء بين الأشخاص إلا من خلال قوة العلاقة بينهم. اعرف كيف تبنى علاقات بنَّاءة، وسوف تمتلك بذلك واحداً من المفاتيح الحيوية لزيادة مستوى تأثير الكاريزما الخاص بك.

هناك بعض الطرق العملية لتشجيع خلق كيمياء التوافق الشخصى

ولأن الكاريزما تبدو شيئا شعوريا، فإنه من السهل إنكار وجودها، بنفس القوة التى تنكر بها وجود قواعد لكسب الأصدقاء والتأثير على الناس. وقد قادت إحدى المحاولات لإكساب موضوع الكيمياء فى العلاقة بين الأشخاص معنى إلى إثبات أنه شيء يشبه بناء المرء جسدا قويا.

إنك تحتاج إلى الانتباه، والاعتماد المتبادل، والألفة

لكى تشعل نارا، يجب أن تكون لديك العناصر الأساسية: الحرارة، الوقود، الهواء. إن تجاهل أحد هذه العناصر وسوف ينهار النظام كله - وتنطفئ النار. ونفس الأمر ينطبق بصورة كبيرة على الكيمياء فى تأثير الكاريزما، فهى تتضمن ثلاثة عناصر أساسية تعمل بتمازج بينها.



استخدم الشكل السابق لكى يرشدك خلال تجاربك الرامية إلى تطوير تأثير الكاريزما الخاص بك.

وفى الفصول الثلاثة التالية، سوف نستكشف الدلالات الضمنية لهذا الأسلوب.

"لن تكون فترة سبع سنوات كافية لكى تجعل مجموعة من الأشخاص تتآلف مع بعضها البعض، فيما تكفى فترة سبعة أيام لكى يحدث ذلك مع مجموعة أخرى من الناس".

"جين أوستن"، مؤلفة كتاب *Sense and Sensibility*



الفصل ١٠

الكيمياء: الانتباه

قال أحد الزملاء البريطانيين تعليقا على لقائه بالرئيس الأمريكى السابق "بيل كلينتون": "إن كلينتون يجعلك تشعر كما لو أنه قطع المحيط الأطلنطى طائرا لغرض وحيد وهو أن يتحدث إليك أنت وحدك".

إن إعطاءك انتباهك الكامل لأحد الأشخاص يمثل أداة طيعة فى يدك لتحقيق الانجذاب والتأثير؛ فالانتباه هو عامل مهم لتحفيز الكيمياء الشخصية بقدرتها على تحويل مشاعر وسلوك الآخرين تجاهك.

عندما تعطى الآخرين اهتمامك كاملا، لن تجد الوقت لتشعر بعدم الثقة بالنفس أو الجبن، لأن تركيزك يكون منصباً بالكامل عليهم

وعندما تعطى الآخرين اهتمامك كاملا، لن تجد الوقت لتشعر بعدم الثقة بالنفس أو الجبن، لأن تركيزك يكون منصباً بالكامل عليهم. هل تذكر التحدى المتمثل فى دخولك حجرة مليئة بالغرباء الذى ذكرناه سابقا؟ فبالتركيز على ما يفعله الآخرون مثل الكيفية التى يقفون ويتكلمون بها، وبتحليل ما يجرى حولك بها، وبتحديد من هو أفضل من تكلمه أولا، بكل ذلك تترك مساحة بسيطة للأفكار غير السلبية، وعوامل القلق والإدراك الذاتى.

وأن تعطى شخصا ما اهتمامك كله يوازى أن تضع غطاءً على عينيك لكى لا تتشتت بما يحيط بك؛ ففى هذه الحالة، يملأ الشخص الذى تتكلم إليه كل

مجال رؤيتك، ولا يمكنك أن تحيد بانتباهك عنه. لا تنظر من فوق كتف من يتكلم معك لكى ترى ما الذى يحدث خلفه، ولا تلق بأذنك لتسمع المحادثة التى تدور بالجوار، فاهتمامك يجب أن يكون مركزا على الشخص الذى تتحدث معه مثل شعاع الليزر.

ويتضمن الانتباه الكامل أمورا أخرى تتجاوز مجرد تثبيت النظر على وجه الشخص الذى يكلمك. فيجب أن تقوم بإجراء تواصل بالعين مع الشخص الذى تعطيه كل اهتمامك، كما أنك يجب أن تهتم بهذا الشخص اهتماما أصيلا، كذلك يجب أن تتذكر اسمه وتستخدم ذلك الاسم، وأيضا يجب أن تستمع إليه بانتباه وتشجعه على أن يتكلم عن اهتماماته، واجعله يشعر أنه مهم وذو قيمة ويحظى باحترامك. ويجب أن تكون كل تلك الانفعالات حقيقية غير مصطنعة. وبالاستمرار فى تبنى هذه الانفعالات من الناس، سوف تصبح بالتدريج جزءًا من سلوكك الطبيعى تجاه الآخرين، ولن تشعر بأنك تخرجها قسراً.

التواصل البصرى

كان "كازانوفا" ــ الكاتب والفيلسوف والقاضى والمتعهد والدبلوماسى والمغامر والعاشق ــ متحدثا جيدا، فقد كان لديه تأثير كاريزما مدهش. وذات مرة التقى ابنته، فاشتكى لها فى مرارة قائلا: "كيف يمكنك أن تتعرفى علىّ دون أن تنظرى إلىّ؟ آه لو علمتِ يا ملاكى ما يعنيه من وقاحة لا تغتفر ألا تنظرى إلى وجه من يكلمك. من الذى علمك مثل هذا الدرس السيئ؟".

ويتحدث علماء النفس حاليا عن تعويد الأطفال الحياة الاجتماعية من خلال دمجهم مع بعضهم البعض، ويفترض العلماء أن غالبية الأطفال سوف يتعلمون بصورة تلقائية كيفية استخدام تأثير الكاريزما والنظر إلى وجه من يحدثونه على سبيل المثال، إلا أن الواقع مختلف، فالكثير من الشباب لا يعرفون هذه المهارات. وللأسف فإن الحاسبات الآلية وأجهزة

الـ I Pod والتليفزيونات، والمواقع الاجتماعية لم تقدم نفسها كبديل للتعامل وجها لوجه مع الآخرين.

ويقول "بيتر ويلبى" ـ الكاتب فى جريدة *الجارديان* ـ إننا "نسينا الطريقة السليمة لتعليم الصغار الاندماج الاجتماعى".[1] وفى الواقع، ثبت أن عملية الدمج الاجتماعى فشلت لدى الكثير من الناس الذين بلغوا سن الرشد، فقد نشأوا مرتبكين وربما يشعرون بالألم عندما لا يستطيعون أن يحققوا التأثير الذى كانوا يريدونه.

ويوضح "بين جونز" ـ من معمل أبحاث الوجه فى جامعة أبردين ـ هذا الأمر قائلا: "ينجذب الناس إلى أولئك الذين ينجذبون إليهم. إنه التأثير الأساسى الذى نعيه كلنا بصورة أو بأخرى - وهو التأثير الذى يتضح مثلا فى أنك عندما تبتسم إلى الناس فهذا يعنى أنك أجريتَ معهم تواصلا بصريا، وهو ما يجعلك جذابا".

ويرى الدكتور "جونز" ورفاقه أن الجاذبية تعتمد على إشارات اجتماعية تبعث برسالة تقول "أنا مهتم بك". وأكثر الإشارات الاجتماعية أهمية هى ما إذا كان الشخص ينظر إليك أم لا.

وعندما تهتم بأحد الأشخاص بالفعل، لا يقتصر التواصل البصرى على أن تثبت عينيك عليه، ولكن أن تنظر فى عينيه لفترة لا تزيد على ثوانٍ معدودة. إلا أن هناك أيضا عاملين يؤديان إلى اختلاف كبير بشأن زيادة مستوى تأثير الكاريزما من عدمه.

العامل الأول، هو ما اكتشفه الدكتور "جونز" قائلا إن النظرة المباشرة لا تكون جذابة إلا إذا كانت توحى بأن صاحبها معجب بك. أما العامل الثانى، فهو أن تعى أنه فى بعض الثقافات تعتبر النظرة المباشرة والطويلة أمرا غير مقبول ولا محترم. لذا يجب أن تأخذ هذين الأمرين فى اعتبارك عندما

[1] مقال بقلم "بيتر ويلبي" فى "*جارديان*" بعنوان Britain has lost the art of socializing the young، بتاريخ الأول من أغسطس ٢٠٠٧.

تبدأ فى ممارسة التواصل البصرى. فالعامل الأول، يعنى أن تحتاج إلى أن "تبث" محبتك للآخر بالنظرة، وذلك إذا ما رغبتَ فى القيام بتواصل بصرى حقيقى. أما العامل الثانى، فيعنى أن استخدام النظرة دون مراعاة للقيم الثقافية التى يتبناها الآخر يمكن أن يدمر تأثيرك.

ويمثل التواصل البصرى قوة خفية لا تستطيع أن تدرك مدى إحكامها، فإذا ما قمت بتمرين المرآة الوارد فى المقدمة، فسوف تتذكر كم كانت العينان اللتان تطلان عليك من المرآة محبطتين وقلقتين، حتى ولو كانتا عينيك أنت!

يمثل التواصل البصرى قوة خفية

تمرين التواصل البصرى

فكر فى شخص قابلتَه فى السابق، ولم يكن قادرا على النظر فى عينيك، وبدا أنه مصر على النظر فى أى اتجاه آخر.

اكتب ما شعرتَ به باستخدام كلمات مفردة أو عبارة قصيرة.

....

....

....

....

- هل تتوافق جيداً مع هذا الشخص؟
- كم من الوقت ظللت فى صحبته؟
- هل شعرت بالسعادة أم بالأسف حينما تركته؟

والعاملان المهمان فى التواصل البصرى الجيد هما اتجاه النظر ومدة النظرة. فعلى سبيل المثال، يمكنك أن تنظر إلى فم الشخص أو أنفه أو ذقنه أو عينيه، ولا يزال الأمر يمثل تواصلا بصريا. وبنفس المنطق، يمكنك أن تنظر فى أى اتجاه آخر لتفكر قليلا، وتعود بنظرك إلى الشخص الذى تكلمه، ووقتها سيظل الأمر يمثل تواصلا بصريا مستمرا.

والتواصل البصرى من العوامل المهمة التى تسهم فى زيادة الكيمياء الشخصية بين أطراف عملية التواصل، لأنه يرسل تلك الرسائل الصامتة مثل "أنا معجب بك بالفعل"، أو "أجدك فاتنا"، أو "حسنا، ماذا ترى؟"، أو "حان دورك فى الكلام"، أو حتى "لستُ سعيدا بما قلتَ" ـ فلا عجب إذن فى أنهم يطلقون على العين نافذة الروح.

ويأتى التواصل البصرى بصورة تلقائية عندما تبدى اهتماماً حقيقياً بالشخص الذى تكلمه. فالمهم فى عملية التواصل البصرى تلك هو النية وقوة النظرة، لكن انتبه إلى أن النظرة الثابتة القوية قد تكون سيئة تماما شأنها شأن عدم القيام بأى تواصل بصرى على الإطلاق.

فإذا ما أظهرت الاهتمام الحقيقى بالشخص الذى تتواصل معه دون الاختفاء خلف أخذ الملاحظات أو النقر على الحاسب الآلى المحمول، أو العبث بالهاتف المحمول أو إظهار عدم الانتباه بأية صورة من الصور، فسوف تعتنى عيناك المنتبهتان بنفسيهما وتعرفان جيدا طريقهما وما يجب أن تركزا عليه وتنظرا إليه.

والآن، ها قد عرفتَ أهمية التواصل البصرى المنتظم، ولكن هل تمارسه بالفعل أم أنك لا تمارسه إلا فى المناسبات الخاصة، وبصفة عامة، تنظر بعيداً عن الشخص الذى تكلمه وتتجنب مواجهته؟ عندما تتحدث إلى أى شخص بعد ذلك، حاول أن تلتقى نظراتك بنظراته لفترة أطول من المعتاد، ولكن ليس بطريقة تبدو فيها كأن عينيك سوف تخرجان من رأسك.

أظهِر الاهتمام

للكيمياء علاقة قوية بالجوانب الفطرية فى مخنا، وعلى وجه الخصوص القوانين الحاكمة للانجذاب الجنسى الموجودة فى اللاوعى. إلا أنه كما رأينا، فإن مفهوم الكيمياء لا يقتصر على الناحية الجنسية.

ولكى تبدو مهتما يجب *أن تكون* مهتما! ومن خلال ذلك يمكنك أن تبدو مثيرا للتحدى فى وقت ما، وهذه هى الطريقة التى يُحدِث بها من يتمتعون بتأثير كاريزما قوى الأثرَ الذى يريدونه، فهم يستطيعون أن يبدوا مهتمين بك، حتى وإن كان ذلك لفترة قصيرة.

والعلامات التى تشير إلى أنك مهتم بالحديث مع مَن تكلمه معروفة جدا؛ فمن بينها الإيماء بالرأس، والميل للأمام فى صمت، وإصدار أصوات تشجيعية مثل "أوه، أوه"، و "ممممم"، و "آهاه"، وما إلى ذلك. إلا أن قيامك بمثل هذه الأفعال قسرا سوف يكشف أنك لا تفعلها بصورة طبيعية. لذلك حاول أن تترك هذه التصرفات تصدر منك بصورة تلقائية ومن أعماق اهتمامك.

وفى بعض الأحوال، يمكن أن يعنى أخذك للملاحظات أنك مهتم إلا أن ذلك لا يجب أن يتجه باهتمامك بعيدا عن الشخص الآخر الذى تتواصل معه لأكثر من لحظات قليلة.

استخدم وتذكر الأسماء

"إيه يا سيد "بريدمور"، هل يمكن أن تقول إنك شخص سريع النسيان؟". طُرِحَ هذا السؤال على بطل العالم فى التذكر للعام ٢٠٠٤. وأجاب السيد "بين بريدمور" البريطانى المولد ـ والذى يستطيع أن يتذكر ترتيب اثنين وخمسين ورقة لعب مرتبة عشوائيا وذلك فى زمن قدره ٢٦,٢٨ ثانية ـ قائلاً: "أوه، نعم. إننى أنسى كل شىء؛ فقد أدخل حجرةً ما، ثم أتساءل لماذا أنا هنا؟ يحدث هذا لى طوال الوقت".

وكما يوضح خبير العقل الكاتب "تونى بوزان" ـ الذى ينظم مسابقة العالم فى التذكر: "إن السبب الأول فى أن الناس تنسى هو عدم الانتباه فى المقام الأول". وينطبق هذا بصفة خاصة على أسماء الناس، فقد ثبت أن أجمل الأشياء التى يمكن أن يسمعها الإنسان فى العالم هو ذكر اسمه أثناء المحادثات. فبعيدا عن أن استخدام اسم من يخاطبك فى حديثك معه يشير إلى أنك منتبه، فإنه أيضا يبعث برسالة مفادها أن هذا الشخص على قدر من الأهمية ـ أما عدم استخدام الأسماء أثناء الحديث معهم فيبعث برسالة عكسية.

عدم استخدام الأسماء أثناء الحوار يبعث برسالة عكسية.

ودائما ما يشتكى الناس من معاناتهم من سوء حالة ذاكرتهم فيما يتعلق بتذكر الأسماء، وذلك على الرغم من أنهم يعون مدى أهمية الأسماء. إلا أن نسيان الأسماء لا يرتبط بالذاكرة إلا بقدر ضئيل، بينما يرتبط أكثر بتجاهل بعض التقنيات البسيطة التى تجعل الأسماء سهلة التذكر.

إذا لم تكن تعانى من مرض معين، فإنه يمكنك أن تطور من قدرتك على تذكر أسماء الآخرين ببعض الوسائل السهلة البسيطة التى تمت تجربتها واختبارها من قبل، مثل:

- **الرغبة:** يجب أن ترغب بصدق فى تذكر اسم الشخص الذى تكلمه.
- **توقف واستمع:** فغالبا ما يحدث أن تقابل أحد الأشخاص، وتنطلقان من فوركما فى محادثة دون أية فرصة للتعارف.
- **استخدم اسم الشخص الذى تكلمه:** افعل ذلك مرتين أو ثلاثا خلال المحادثة؛ ففى كل مرة تستخدم فيها اسم الشخص خلال الحوار، سوف تزداد إمكانية تذكرك له. حاول أن تقول:
- "فرصة سعيدة أن ألتقيك يا "دانييل". هذه أول مرة لى هنا، فماذا عنك؟".

- "بخبرة مثل التى تمتلكها يا "دانييل"، أعتقد أن لديك فرصة للتقدم الوظيفى أكثر من ذلك".
- "إن الحديث معك متعة حقيقية يا "دانييل". ربما نلتقى مرة أخرى لتبادل الحديث".

لا تفرط فى تكرار تلك العبارات، فسيبدو أمرا متكلفا أن تقول ثلاثًا من تلك الجمل فى خمس دقائق من الحوار.

- **التنويع:** ما لم يقدم لك الشخص نفسه بطريقة معينة، حاول أن تعرف الطريقة التى يحب أن تخاطبه بها.

ففى المؤتمرات والندوات، يمكن أن يمثل وجود أسماء الأشخاص على بطاقات التعريف مبرراً مقبولاً لاستخدام اسم الشخص. إلا أنه من الممكن أن تحتوى الأسماء على أخطاء مطبعية وقعت أثناء كتابتها، أو أن يفضل الشخص أسلوبا أكثر رسمية أو أقل رسمية فى الحديث - لذا، اسألهم.

فإذا ما قدم أحدهم لك شخصا لا تعرفه جيدا، فاسأل هذا الشخص الثالث عن الطريقة التى يحب أن تكلمه بها. كمثال: "لقد قدمك "جيف" على أنك "ديبى"، فما الطريقة التى تحبين أن أدعوك بها؟". سوف تحقق هذه الطريقة هدفين؛ الأول هو أن تثبت الاسم فى ذهنك، والثانية أن تتيح التواصل بينك وبين الآخرين بالطريقة التى يحبونها.

أما إذا كان اسم الشخص غير مألوف، أو يمكن أن يتم نطقه بصورة مختلفة، فاسأل الشخص عن الطريقة التى تنطقه بها.

- **الصورة:** وفقا لخبراء المخ، لا يتذكر أغلبنا الأسماء إلا بصورة خاطئة. فطريقة تذكرنا الأسماء تستند إلى اعتبار الاسم مجموعة من الأصوات، بينما الطريقة المثلى لتذكر الأسماء هى أن تتذكرها على شكل صور.

وقد أدهش أحد الرؤساء الأمريكيين فريق العمل التابع له بقدرته على تذكر أسمائهم جميعا. وكانت طريقته فى ذلك أن يتخيل اسم كل شخص مطبوعا على جبهته.

حاول أن تجعل اسم الإنسان يبدو كأنه صورة وذلك بوسائل مشوقة ومثيرة، كأن ترى الأسماء محفورة على جباه أصحابها باللون الذى تحبه، أو تتخيلها متوهجة على شكل لهب أحمر فى قلب السماء الزرقاء. أو يمكنك أن تربط الأسماء ببعض الصور، وكلما كانت الصورة غريبة، كان ذلك أفضل. فعلى سبيل المثال:

- "رمضان" - شهر الصيام.
- "حسام" - سيف لامع.
- "ضياء" - شعاع الشمس البراق.
- "سالم" - شخص يخرج من معركة دون إصابته بأذى.
- "علاء الدين" - شخص يركب سفينة مرتدياً زى العصور القديمة.

وكلما كانت الصورة غريبة ومبالغًا فيها، زادت احتمالات تذكرك الاسم فيما بعد.

- **الكتابة:** اكتب اسم الشخص. وإذا لم يكن الوقت مناسبا لذلك، تخيل نفسك تكتب الاسم بحركات سريعة غير مرئية من يديك، بينما تردد الاسم فى ذهنك.

فيما بعد، اكتب اسم الشخص ثلاث مرات فيما تملأ ذهنك بصورة وجهه.

- **ملفات الوجوه:** عندما تقابل شخصا ما لأول مرة، حاول أن تجد شيئا مميزا فى ملامح وجهه، مثل الأنف أو الجبهة العريضة أو الشفاة. ولا تعتمد على الشعر والنظارات لأنها أشياء تتغير بمرور الوقت.

ردد بينك وبين نفسك اسم الشخص وأنت تسترجع ملامحه فى ذهنك. فمثلا تذكر "جون" بأنفه الطويلة، و"بيتر" بشفتيه الضيقتين، و"مايك" بالغمازة فى ذقنه، و"ميلاني" بعينيها الخضراوين.

استمع بانتباه

فى أحد أيام عام ٢٠٠١، اتصل المخرج السينمائى "رومان بولانسكى" بالمنتج والمؤلف حديث العهد "روبرت إيفانز"، وقال له إنه تعرض لحادث سير تحطمت فيه سيارته المرسيدس. وخلال المكالمة سأله "إيفانز": "ماذا حدث؟" فقال "بولانسكي" موضحا: "كنتُ أقود السيارة فى شارع الشانزلزيه وأنا أستمع لأسطوانة كتابك الجديد، وأخذت أضحك بشدة حتى إننى اصطدمت بشجرة!".

إذا كنتَ تركز انتباهك فى حديث مع أحد الأشخاص، فحاول ألا تفعل شيئا آخر فى نفس الوقت

وعلى عكس ما فعل "بولانسكى" ودفع ثمن فعلته، إذا كنتَ تركز انتباهك فى حديث مع أحد الأشخاص، فحاول ألا تفعل شيئا آخر فى نفس الوقت. وفى العمل، لا يمكنك أن تتوقع أن تؤثر بشدة فى أحد الأشخاص إذا ما كان يكلمك وواصلتَ الكتابة على الحاسب الآلى أو فحص الرسائل الواردة لهاتفك المحمول، أو العبث بقلم فى دفتر ملاحظاتك أو بأى أداة من الأدوات المكتبية.

هل تشعر بصوت داخلى ينبعث فى نفسك عندما تحاول أن تركز فى حديثك مع أحد الأشخاص؟ أعنى ذلك الصوت الداخلى الذى يوحى لك بأفكار سلبية أو غير ذات علاقة بالحديث أو يقدم لك تعليقا مستمرا على ما يجرى. فإذا ما كانت إجابتك: "لا أسمع مثل هذا الصوت الداخلى"، فهذا هو الصوت الداخلى! إنه الصوت الذى نفى أن يكون لديك صوت داخلى.

كيف تُسكت صوتك الداخلى بما يحافظ على تركيزك؟ إليك فيما يلى الطريقة التى تُسكته بها: فعندما ندخل فى حوار داخلى، فإننا نميل إلى تحريك ألسنتنا حتى وإن كان ذلك بصورة لا شعورية. لذلك، حاول أن تضع طرف لسانك فى سقف فمك، بما يمنع الأفكار السلبية من الورود إلى ذهنك. يبدو الأمر بسيطا؟ جرب القيام به!

ويمكنك أيضا أن تسكت الأفكار التى تشتتك من خلال التركيز الكامل على الشخص الآخر، والانبهار بتعبيراته، وبطريقة استخدامه للغة، وأسلوب كلامه، ومرحه، والآراء التى يعبر عنها، وما إلى ذلك.

ويستغرق الاستماع أغلب الفترة التى نبقى فيها مستيقظين بصورة أكبر من أى نشاط آخر، إلا أن القليل منا لا يعرف كيف يستمع بصورة مناسبة. وفيما يلى الطريقة الأكثر أهمية والتى يمكن أن تستخدمها للاستماع بانتباه:

- ضع فى ذهنك هدفا محددا

يؤدى تحديد سبب واضح للاستماع بتركيز إلى تحويل المحادثة لشىء ذى معنى؛ فخلال المحادثة، تبقى منتبها لكل ما يصدر عن الطرف الآخر من إشارات وعلامات ومعلومات، وهى كلها عوامل يمكن أن تؤثر على الاستجابة التى تصدرها باتجاه من تحادثه.

وعلى سبيل المثال، يمكنك أن تختار الاستماع إلى معلومة معينة لحل مشكلة معينة، أو لتفهم شيئا ما أو لتكتسب الشجاعة للقيام بشىء ما. كذلك ربما تكون لديك أهداف ثانوية، مثل الاستماع للجمل المحورية أو الوصفية، أو الكلمات الشعورية أو نبرة الصوت، أو إيقاع الكلام أو الأساليب المستخدمة فى الحديث، والعبارات المجازية واستخدام الصور. كل ذلك يمكن أن يكشف الطريقة التى يفكر بها الشخص الآخر أو المشاعر التى تنتابه أثناء الحديث، كما أنها تقترح عليك الاستجابة التى ربما تراها مناسبة.

للناس أذنان وفم واحد، وهو الأمر الذى يمثل تذكيرا جيدا بأنه يجب أن نركز على الاستماع مرتين قدر تركيزنا على الكلام. ويتضمن الاستماع الجيد نوعين من الأفعال أحدهما داخلى والآخر خارجى. ويتمثل الفعل الداخلى فيما تقوم به لكى تبقى يقظا وحاضرا، كأن تضع هدفا محددا فى ذهنك خلال الاستماع. أما الفعل الخارجى فيتمثل فى إصدارك رسائل لفظية وغير لفظية للشخص الذى تكلمه، وهو الأمر الذى يجعله يراك فى كامل تركيزك معه.

ويجب أن تكون ردودك كلها إيجابية لا سلبية خلال الاستماع اليقظ، وذلك لكى تزيد من قوة كيميائك الشخصية. فعلى سبيل المثال، تجنب العبارات التى توحى بـ:

- الأمر: "افعل هذا"، "لا تفعل ذلك".
- الردع: "لا تفعل ذلك لأن...".
- الوعظ: "يجب أن...".
- النصح: "أقترح أن...".

كن مستمعا فعالا

- واجه المتكلم: قم بتوضيح انتباهك من خلال اللغة الجسدية بأن تجلس مستقيما أو مائلا للأمام قليلا.
- تبنَّ تواصلا بصريا مريحا: تجنب أن تجعل بصرك يتجه إلى آخرين أو أنشطة أخرى تحدث.
- قلل عوامل التشتيت الداخلية والخارجية إلى أقصى حد: أغلق حاسبك الآلى المحمول وهاتفك المحمول، واطلب من المتكلم والمستمعين الآخرين أن يفعلوا مثلما فعلت.
- عندما يتكلمون، **أصدر استجابات توضح أنك تستمع**: غمغم بعبارات مثل "آهاه" أو "إمممم" وهز رأسك. ارفع حاجبيك، وسلم بصحة ما يقوله المتكلم من خلال عبارات مثل "حقا" و"مثير". كذلك ضع بعض العبارات التى تمثل ردودا فورية مثل: "وماذا فعلت بعد ذلك؟".
- ركز فقط على ما يقوله المتكلم: حاول ألا تركز فقط على ما تريد أن تقوله بعد ذلك.
- انتبه للإشارات غير اللفظية: راقب ما يفعله المتكلم بنفس الاهتمام الذى تراقب به ما يقوله.
- تعامل بذهن منفتح: تجنب القيام بافتراضات حول ما يفكر فيه الشخص الآخر أو ما الذى سيفعله لاحقا.

- **تجنب المبادرة بتقديم النصائح:** افترض أن الشخص فى حاجة إلى التعبير عما يجول فى خاطره، وانتظر حتى يسألك سؤالا معينا يشير إلى أن هناك حاجة لمساعدتك ونصيحتك.
- **استمع للكلمات والعبارات المحورية:** فهذه هى الكلمات أو العبارات التى توحى بالمشاعر أو الانفعالات التى تنتاب المتكلم.
- **اندمج فى الحوار:** ألق أسئلة للاستيضاح ولكن ليس بأسلوب من يفتح تحقيقا.
- **استعد ما قيل:** حاول أن تمارس الحيلة الذهنية المتمثلة فى عدم تقديم أية استجابة إلا بعد أن تلخص بصوت عالٍ فهمك لما قاله الشخص الآخر. استخدم تعبيرات تدل على الاستعادة مثل "لقد قلتَ"، و"لقد أوضحتَ"، و"كما أشرتَ من قبل"، و"على حد وصفك".
- **لا تقاطع المتكلم:** من الممكن أن يكون ذلك صعبا فى البداية، إلا أنك بالمران يمكنك أن تتقن الأمر. وحتى خلال وقفات الكلام، لا تبدأ الكلام فورا. توقف حتى تعرف ما إذا كان المتكلم قد انتهى بالفعل من كلامه أم لا.

تمرين الاستماع الفعال

١ التقيتَ شخصا فى المكتب يقول: "لقد خرجت لتوى من نقاش مع مديرنا الرائع، وخمنوا ماذا قال؟ إنه يريدنا أن نسرع فى التعامل مع الطلبات الواردة من الأقسام الأخرى".

٢ تعترف زميلة وثيقة الصلة بك بأنها لا تستطيع أن تتكلم مع أحد الأفراد فى فريق العمل، وتقول: "بغض النظر عن درجة اجتهادى فى المحاولة، لا يبدو عليه ـ على الإطلاق ـ أنه يستمع إلىَّ أو يتعامل معى بجدية".

٣ خلال مقابلة مع أحد العملاء الجدد تسمع: "إننى شخصيا، لا أحب أسلوب العطاءات، إلا أن ذلك جزء من سياسة التوريد الخاصة بنا، وسوف يتطلب هذا المشروع الكثير من الفحص والتدقيق. لذلك، أعتقد أنه لا مفر منه".

◄

فى كل من السيناريوهات السابقة:

- أعد كتابة ما قاله كل طرف بأسلوب أكثر اختصارا.
- اكتب ما فهمتَه مما قاله كل شخص.
- ما الأسئلة التى سوف تلقيها لتوضيح نقاط سوء التفاهم المحتملة؟

الابتسامة

هنـاك حكمة هنديـة قديمة تقول: "الابتسـامة التى تبتسـمها تعود إليك". فالنـاس يـردون على الابتسـامة، فالابتسـامات شـىء مُعْدٍ، ومن الصـعب مقاومتـه. والناس الذين يتمتعـون بتأثير كاريزما قوى يبتسـمون كثيرا فى الغالب لأنهم أدركوا دور ذلك فى توضيح اهتمامهم.

فإذا ما كنتَ شخصا باسما بطبيعتك، استمر على هذا المنوال، فلقد علمتَ بالفعل أنه أمر يزيد من تأثير الكاريزما. إلا أن البعض منا يرى أن الابتسام لا يأتى بسهولة، ويجب أن نبذل جهدًا كبيرا لكى نستطيع القيام به. انتظر وتحين الفرصة التى تستمع فيها لشىء ما يدفعك للابتسام، وذلك بدلا من أن تبتسم بصورة عشوائية، وقد تكون الفرصة هى ابتسامة من الشخص المواجه لك، أو عبارة لبقة فى الحديث، أو صفة شعورية، ("لقد أمضينا وقتا ممتعا")، أو عبارة قوية ("لقد انفجرت المبيعات")، وما إلى ذلك.

إن الابتسام الزائف أسوأ من عدم الابتسام على الإطلاق.

إلا أن الابتسام الزائف أسوأ من عدم الابتسام على الإطلاق. فعندما تفتعل ابتسامة، تقف بعض عضلات الوجه دون حراك، كما أن العضلات المحيطة بالعينين لا تتحرك إلا فى حالة الابتسام الحقيقى، فلا يملك الإنسان السيطرة على تلك الأساليب الجسدية التعبيرية، إلا أننا كمراقبين، نتعلم منذ الصغر كيف نلاحظ هذه الأمور فطريا.

وقد أظهر بحث أن الابتسام يطلق مواد كيميائية معينة فى المخ، تقود إلى تغييرات تؤدى إلى الاسترخاء والشعور بالصحة والسعادة. وكلما كررتَ الابتسام، زادت تلك المشاعر فى نفسك، وبالتبعية، سوف يشعر الآخرون بحالتك المزاجية ويبدأون فى التأثر بها.

شجع الكلام حول الأمور التى تثير الاهتمام

حاول أثناء إظهارك الانتباه الكامل أن تُظهر أنك تريد أن تعلم ما الذى يثير اهتمام الشخص أو المجموعة التى تتفاعل معها. إنك لا تحتاج إلى أى مبرر لكى تحاول معرفة ذلك، فهذا من الأمور الطبيعية التى تحدث عندما يحاول الناس أن يتعرفوا على بعضهم البعض، وينشئوا علاقات فيما بينهم - فهم يتبادلون معلومات شخصية يتزايد حجمها بمرور الوقت.

- "هل تقوم بشىء مثير أو ممتع فى الفترة الحالية؟".
- "هل واجهتَ تحديات مثيرة فى العمل مؤخرا؟".

ولأن السؤال عن الاهتمامات قد يتضمن نوعا من التطفل، حاول أن تقوم بذلك بحذر. ومن بين الطرق التى يمكنك أن تدفع بها الكلام فى ذلك الاتجاه هى أن تخبر من تحدثه ببعض المعلومات حول عملك الحالى واهتماماتك الاجتماعية، وحاول أن تعرف ما إذا كانت هذه المعلومات قد لقيت صدى لدى الطرف الآخر أم لا.

تعامل مع الشخص الآخر على أنه مهم

يحب الناس أن يشعروا بأنهم ذوو قيمة، ويحظون بالاحترام؛ ويمكنك أن توحى لهم بذلك من خلال منحهم انتباهك الكامل. فعلى سبيل المثال، أن تأخذ ما يقولون بجدية، مفكرا فيه. وقم بالتأكيد على أن من حقهم أن يتمسكوا برأيهم حتى وإن كان مخالفا لرأيك، وذلك بدلا من إعلان اختلافك معهم فور سماعك رأيهم. اسألهم عن وجهات نظرهم فى الحياة وتحفظاتهم على ما فيها، والمشكلات التى يمرون بها.

وفى جلسات العمل، يتوقع الكثير من الشخصيات البارزة أن ينالوا الاهتمام ليس بسبب شخصياتهم ولكن بسبب الدور الذى يقومون به. لذلك، أوضح أنك منتبه لما يقولون من خلال إظهار اهتمامك بهم كأشخاص لا كأصحاب مكانة أو دور أو نفوذ، ولكن مع عدم تجاهل كل هذه الاعتبارات أثناء تعاملك معهم.

" إن لدينا الكثير من الأمور المشتركة ـ أنا أحبه وهو أحبه" .

"شيلى وينتر"، ممثلة فى فيلم *Bittersweet*



الفصل ١١

الكيمياء:
الاعتماد المتبادل

لعل الثنائى "مارجوت فونتين" و "رادُلف نيرييف" هما أقوى ثنائى فى عالم الرقص؛ فقد كان كل منهما بالفعل نجما وحازا إعجاب الجمهور. وعلى الرغم من ذلك فقد خططا كى يجعل كل منهما الآخر يبدو رائعاً وموهوباً. واعتمد كل منهما على الآخر اعتماداً تاماً فى نجاحه، وفى إطار قيامهما بذلك فقد عززا من تأثيرهما ليتجاوز أى شىء يستطيع أى منهما القيام به بمفرده.

لقد بلغا درجة من التوافق جعلت حركاتهما وسكناتهما متوافقة معا دون جهد واعٍ منهما

وقد مثل الثنائى "فونتين ونيرييف" عطاءً غير محدود على خشبة مسرح الرومانسية. فقد استسلم كل منهما تماما للآخر، حتى بلغا درجة من التوافق جعلت حركاتهما وسكناتهما متوافقة معا دون جهد واعٍ منهما. لقد أصبح كل منهما معتمدا على الآخر اعتمادا كليا.

والاعتماد المتبادل هو العنصر الثانى من العناصر الثلاثة (الانتباه، الاعتماد المتبادل، الألفة) التى تجعل التوافق الكيميائى جزءًا من تأثير الكاريزما. فالاعتماد المتبادل هو:

- خبرة تنبع من رافدين ــ ومتغيرة بشكل مستمر، اعتمادا على كلا الطرفين لكى يكون لها مفعول.

إذا نجحت من قبل فى الاشتراك مع شخص أو مع مجموعة من الأشخاص فى نشاط من الأنشطة، فقد مررت بتجربة الاعتماد المتبادل. ولكن يحدث العكس تماما فى كثير من الشركات؛ إذ كثيراً ما يعمل الموظفون فى أماكن منعزلة عن بعضها، منقطعين عن بعضهم.

فعلى سبيل المثال، فى إحدى أكبر سلاسل الفنادق عملنا مع جميع الأقسام المختلفة التى تعمل على نحو منفصل؛ حيث قامت مجموعات مختلفة ببناء إمبراطورياتها الخاصة. ولم يدرك أحدهم، على سبيل المثال، أن خدمة الغرف تعتمد على مقدمى الطعام ومسئولى تدبير التجهيزات والخدمات كى تحقق نجاحا. ولم ندهش عندما رأينا الخدمة فى حالة متردية، فلم يكن هناك أى اعتماد متبادل فعليا بين الأشخاص المفترض بهم أن يقدموا هذه الخدمة.

إن كنت تعلم أنك تعتمد على الآخرين من أجل تحقيق نجاح مشترك، فسترى الأمر بالتأكيد على نحو مختلف تماماً، مقارنة بما لو كنت تعتقد أنه يمكنك القيام بذلك بمفردك. فعلى سبيل المثال، إن تصرفت كما لو كنت معتمدا على الشخص الآخر، فإنك ستتجه إلى التفكير فيما هو مناسب لهذا الشخص، بالإضافة إلى ما هو مناسب لك أنت.

ويشير بحث حديث (موضع فى الجدول أدناه) إلى العوامل التى تجعل من أى شخص متعاونا جيدا.

المتعاون المثالى

	التصنيف الكلى
صفات لا غنى عنها	
متحمس لمسألة التعاون.	١
ذو عقلية متفتحة وفضولى.	٢
يتحدث بصراحة حتى إن لم تكن وجهة نظره تلقى ترحيبا.	٣

صفات غاية فى الأهمية	
تجده معك ومع الآخرين فى الوقت المناسب.	٤
يرحب بالدخول فى مناقشات صعبة.	٥
منصت وبعيد النظر.	٦
ماهر فى إعطاء/استقبال التغذية الراجعة المنتقدة.	٧
مستعد لتقديم الأفكار غير المرغوبة.	٨
متحكم بذاته ويحتاج إلى قدر قليل من "المتابعة".	٩
معروف عنه التزامه بتعهداته.	١٠

المصدر: حق النشر © لعام ٢٠٠٥ "ميتش ديتكوف" و"داف بولارد" و"تيم مور" و"كارولين ألين"، *The Ideal Collaborative Team* (وهو متاح على الموقع الالكترونى: http://blogs.salon.com/0002007/stories) ، غير مسموح بإعادة طبعه إلا بتصريح.

ويتطلب التعاون من كلا الطرفين أن يتصرفا بحيث يكون لتصرفاتهما تأثير مباشر على الطرف الآخر: فعلى سبيل المثال: إبداء الحماس وتفتح العقل والفضول للمعرفة والرغبة فى التحدث بصراحة.

ومثل الإبحار فى نهر يجرى تيار المياه فيه بسرعة كبيرة، فإن الاعتماد المتبادل يعنى أن تنتبه للتيارات الخفية المقابلة، والمرتفعات الرملية وسلاسل الصخور القريبة من سطح المياه وحركات المد والجزر، وهذا قد يؤدى إلى خروج علاقة ديناميكية عن مسارها الصحيح. ولتحقيق الاعتماد المتبادل، ضع دائما فى ذهنك الأسئلة التالية:

- كيف يمكننى أن أتأكد من أننى أُرضِى هذا الشخص؟
- ما الذى يحتاج إليه هذا الشخص فى هذه اللحظة؟
- ما الذى لا يقال وقد يكون مهما؟
- ما المشاعر القوية التى أستشعرها فى الآخرين وفى نفسى؟

كيف يمكننى أن أتأكد من أننى أُرضِى هذا الشخص؟

المقصود بالتوافق الكيميائى هو أن تخلق شيئا ما يمكنك أنت ومن تتفاعل معهم من الشعور بالرضا على نحو ما، وهى التجربة نفسها التى تستمتع بها عندما تكون مع صحبة رائعة وتجرى محادثة لطيفة بالمقهى أو فى أى مكان آخر غير رسمى. ويشعر كلاكما ـ بعد أن تفرغا من تعاونكما ـ أنكما تشعران بالإثراء على نحو ما.

الأمر يزيد عن كونه محاولة لاكتشاف ما يريده الطرف الآخر من العلاقة

وعندما تبحث بهمة عما يُرضِى الطرف الآخر فأنت بذلك لا ترضى رغباته المتهورة فحسب؛ فالأمر يزيد عن كونه محاولة لاكتشاف ما يريده الطرف الآخر من العلاقة.

ما الذى يحتاج إليه هذا الشخص فى هذه اللحظة؟

إن هذا ينقل "إرضاء الطرف الآخر" إلى مرحلة أخرى. فأنت الآن تستخدم قدرتك على أن تكون حاضرا ومنتبها بحواسك كلها كى تكتشف ما الذى يريده هذا الطرف فى التو واللحظة؛ فعلى سبيل المثال، قد يرغب فى التوقف عن الجدال فى هذه اللحظة أو أن يملأ رئتيه بالهواء الطلق أو أن يشاهد التلفاز أو أن يتحدث بصراحة أو أن تثق به فى موضوع خاص أو أن يلتمس منك النصح.

وكثيرا ما تكون أفضل طريقة للكشف عن الإجابة هى أن تختبر افتراضاتك عن طريق سؤال الطرف الآخر عما إذا كنت قد قيمت رغباته تقييما سليما.

ما الذى لا يقال وقد يكون مهما؟

ربما كان هذا السؤال هو أقوى الأفعال ـ التى يمكنك أن تقوم بها ـ تأثيرا لتعزيز الاعتماد المتبادل مع الطرف الآخر، وأن ترتقيا بعلاقتكما من درجة السطحية إلى مستوى جديد تماما. فعلى سبيل المثال، قد تكتشف أنه،

على الرغم من أن الحوار بينكما مستمر بشكل ودى تماما، إلا أنك تشعر بمسحة من عدم الرضا أو التململ أو الارتياب لا يعبر عنها الطرف الآخر بصراحة.

فكثيرا ما يقول الناس شيئا وهم يقصدون شيئا آخر؛ ولتدعيم أواصر الاعتماد المتبادل ولتعزيز التوافق يجدر بك أن تتخطى مرحلة التخمين كى تضع العلاقة بينكما على أرض صلبة، تستند إلى التواصل الجيد والثقة المتبادلة.

ما المشاعر القوية التى أستشعرها فى الآخرين وفى نفسى؟

تلعب الانفعالات، سواء كانت انفعالاتك أنت أم انفعالات الآخرين، دورا مهما فى تأثير الكاريزما وتؤثر على المدى الذى تستطيع عنده خلق حس بالاعتماد المتبادل.

ويبرع البعض فى اكتشاف شعور الآخرين دون أن يكشفوا عن مشاعرهم أمامهم فى الوقت نفسه. وعلى نحو مشابه، قد يبرع الآخرون فى معرفة ما يجول من مشاعر خلال التفاعل مع الآخرين، بينما يكونون غير قادرين على اكتشاف مشاعر غيرهم.

وثمة دليل جيد على ذلك، هو:

- إن اكتشفت مشاعر شخص ما، فلتتحقق من مشاعرك أنت، ولتر ما إذا كان هناك توافق بينكما.
- إن اكتشفت المشاعر التى تشعر بها، فلتتحقق من إدراكك لمشاعر الطرف الآخر وما إذا كان هناك توافق بينكما.

الارتباط

ويمكنك أيضا أن تعزز من الاعتماد المتبادل بينك وبين الطرف الآخر من خلال محادثات تفاعلية تحاولان فيها أن تصلا إلى برنامج مشترك.



البحث عن حوار تفاعلى

قد تبدأ المحادثات التفاعلية فى موضوعات منفصلة تماما عن بعضها. ولكن، عن طريق البحث الواعى عن روابط وفرص للتعاون، فستقترب أنت والأطراف الأخرى من بعضكم، وتدريجيا تبدأون فى تكوين الاعتماد المتبادل بينكما. وفى مرحلة ما من التفاعل مع بعضكم، ستجد نقطة التلاقى التى تصلون من خلالها إلى التفاهم المشترك، الذى يشجع حدوث التوافق الطبيعى بينكم. وحين يصل هذا التوافق إلى أفضل حالاته، ستكون النتائج أعظم من مجموع الجهود الفردية.

وإليك خمسة مبادئ سهلة التطبيق للتشجيع على تدعيم أواصر الاعتماد المتبادل.

- المبدأ ١: تقبل الأمور وأضف إليها.
- المبدأ ٢: حَسِّن من صورة الطرف الآخر.
- المبدأ ٣: أفِدْ واستفد.
- المبدأ ٤: تجنب أن تجعل الطرف الآخر يبدو على خطأ.

- المبدأ ٥: تحدث مع الطرف الآخر.

المبدأ ١: تقبل الأمور وأضف إليها

لعل أكثر الأمثلة وضوحا على تطبيق التقبل والإضافة هو عندما يجتمع مجموعة من الأشخاص فى جلسات العصف الذهني. فعندما تدار هذه الجلسات إدارة جيدة، فإنه يتم الالتفات إلى النقد أو السلبية فى أفكار الآخرين فيما بعد. وفى المراحل الأولى من الجلسات، يقوم كل شخص بتقديم مقترحات ويشجع الآخرين على المشاركة فى مساهمات الآخرين من حوله.

يكمن جوهر مبدأ التقبل والإضافة فى تصديق ما يقوله شخص ما ثم العمل عليه بشكل بناء

ويكمن جوهر مبدأ التقبل والإضافة فى تصديق ما يقوله شخص ما ثم العمل عليه بشكل بناء؛ أى أنك تستمر فى إضافة قيمة إلى مقترحاته أو ما قاله. ولست مضطرا بالضرورة إلى أن توافقه الرأى؛ فعلى سبيل المثال، قد تختار أن تتناول الفكرة من وجهة نظر مختلفة.

هل تتذكر لعبة *الإضافات* التى ربما لعبتها وأنت صغير، حيث يقوم شخص برسم صورة ما ثم يطويها ويمررها إلى شخص آخر قد يضيف شيئا جديدا إليها؟ أو عندما يكتب أحدهم السطر الأول من قصة ثم يقوم الشخص التالى بإكمال القصة بشكل بناء على نحو ما؟ تقبل مثل هذه الأعمال وطبقها فعليا - ففى خلال محادثاتك القادمة ترقب الفرص لتضيف إضافات بناءة إلى الأفكار التى طرحها الآخر.

وثمة وسيلة جيدة لتبدأ عملية التقبل والإضافة، وهى أن تواظب على استخدام تعبير "نعم، ويمكن...".

التطبيق العملى للتقبل والإضافة

١ "لِمَ لا نغلق المكتب ونمضى فترة ما بعد الظهر معا على الشاطئ؟".

- "نعم، ويمكن أيضا لكل منا أن يحضر بعض الطعام ونعد لوجبة جماعية".
- "نعم، ويمكن لأحدنا أن يحضر معه مشغل أغان بسماعة كبيرة لنستمع إلى الموسيقى".
- "نعم، ويمكننا أن نسأل الآخرين مسبقا عن نوع الموسيقى الذى يفضلونه".

٢ "أعتقد أنه حان الوقت كى نصمم دليلا جديدا للشركة".

- "ربما يكون قد حان الوقت أيضا لتجديد موقعنا على الإنترنت".
- "وأثناء قيامك بذلك لم لا نقوم بـ...".

٣ "بدأت الفوضى تعم المكتب مرة أخرى، وحان الوقت لنخصص فترة نقوم فيها جميعا بالتنظيم".

- "يمكننا أن نجرب الاستعانة بخدمات أحد المتخصصين للقيام بالعمل كله بالنيابة عنا".
- "يمكننى أن أنظم وقتا لنقوم بتجميع القمامة أيضا فى اليوم نفسه".
- "عن نفسى، أحب العمل فى مكان يعج بالورق ولكننى عن طيب خاطر سأجلب معى بعض أقراص الموسيقى كى تستمعوا إليها وأنتم تقومون بهذا العمل!".

المبدأ ٢: حسِّن من صورة الطرف الآخر

مـن خـلال المحاولة الجـادة من قبلك كـى تظهر الطرف الآخر فى صـورة حسـنة فأنـت بذلك تصـبح جزءاً مـن نجاحـه، مهيِّئا الفرصـة للاعتماد المتبادل. وإليك بعض الأمثلة على ذلك:

- يطرح أحدهم سؤالا أثناء مقابلة لفريق العمل. بدلا من أن تقدم الإجابة بعفوية، يمكن أن تنتهز الفرصة لتحسن من صورته عن طريق أن تقول: "هذا سؤال رائع. أنت دوما تصل إلى بيت القصيد"، أو "أراهنكم أن هذه الفكرة ستكون البذرة التى سنبنى عليها أفكارنا".
- عندما تقدم عميلا إلى زميل من الزملاء، أوجد شيئا يجعل زميلك يبدو فى صورة حسنة، كأن تقول: "هذه زميلتى "مارى" مديرة قسم خدمة العملاء. إن لديها شغفًا كبيرًا لإرضاء العملاء".
- فى نقاش للفريق حول مبادرة مقترحة، أوجد سبيلا كى تبدى أن الطرفين اللذين يبدوان مختلفين تماما يقولان فى الواقع الفكرة نفسها، ولكل منهما وجهة نظر سديدة.

وعندما يُفتقد الاعتماد المتبادل من علاقة فإن هذه العلاقة لا تفقد التوافق فحسب، ولكن ذلك يخلق موقفا متفجرا. جرب أن تؤدى تدريب السيناريو الكريه.

---

١ يشترك الفريق فى تقديم عرض بمؤتمر ومعكم زميل نسى إحضار ملاحظاته ونسى تماما الكلمات التى كان من المفترض أن يلقيها.

- كيف يمكن أن يسوء الأمر نتيجة لما حدث - بالنسبة لك؟

....

- كيف يمكن أن يسوء الأمر نتيجة لما حدث - بالنسبة لهذا الزميل؟

....

- ما صورة الاعتماد المتبادل فيما بينكم عندما يدعم كل منكم الآخر وتنجحون جميعكم فى النهاية؟

....

٢ فى مقابلة مهمة مع زملاء أعلى مركزا بالعمل تقترح فكرة لمشروع تتعارض مع فكرة طرحها أحدهم للتو.

- كيف يمكن أن يسوء الأمر نتيجة لما حدث - بالنسبة لك؟

....

- كيف يمكن أن يسوء الأمر نتيجة لما حدث - بالنسبة لهذا الزميل؟

....

- ما صورة الاعتماد المتبادل فيما بينكم عندما يدعم كل منكم الآخر وتنجحون جميعكم فى النهاية؟

....

إن تحسين صورة الطرف الآخر أشبه بأن يكون بينك وبين أحدهم علاقة مودة، ولكنها تبقى داخل إطار العمل فحسب ولا تخرج إلى حيز الحياة الشخصية.

تحسين صورة الطرف الآخر

١ زميل لك بالعمل أو مرءوس لك لم يحقق هدفا اتفقتما على تحقيقه.

- بدلا من أن تقول: "لقد فشلت فى تحقيق الهدف المتفق عليه، الأمر الذى لا يعد مقبولا بأى شكل من الأشكال فى هذه الشركة".
- قل: "لم تبلغ الهدف المطلوب منا تحقيقه، ولكنك لا بد أنك تعلمت الكثير فى تجربتك هذه. فما الذى تعلمته بحيث لا يتكرر مرة أخرى؟".

٢ عميل يسىء فهم أمر ما بخصوص منتج من المنتجات.

- بدلا من أن تقول: "لا، لم تفهم كيف تعمل الآلة؛ فهى لن تعمل بهذه الطريقة".
- قل: "هذه نقطة مثيرة حقا للانتباه، فهى لم تحدث معى. دعنى أشرح لك باختصار كيف تعمل الآلة والسبب المحتمل لعدم عملها عندما شغلتها".

٣ زميل لك ثارت ثائرته لأنه لم يحصل على ترقية.

- بدلا من أن تقول: "لم أكن أرى أنك تستحق الحصول على الترقية. فلم تتوافر لديك الخبرة الكافية بعد".
- قل: "لقد قدمت الكثير لهذا المكان، والآن هم متأكدون من أنك جاد فى إحداث تغيير إيجابى".

وفى إطار علاقة قائمة على الاعتماد المتبادل، فإنك تصب تركيزك على الطرف الآخر. فأنت ملتزم بنجاحه كما هو ملتزم بنجاحك.

المبدأ ٣: الإفادة والاستفادة

عندما يتوافق الأفراد مع بعضهم يحدث ما نطلق عليه العطاء المتبادل الذى يتم بنية صادقة. وبدون هذه العملية ما كان ليحدث تفاعل بين البشر. وبما أنك قد لا تعرف دوما ما إذا كان شخص ما يود أن يكوّن علاقة معك أم لا، فلتفترض ببساطة أن هذا الشخص يريد ذلك، واستخدم مبادئ الإفادة والاستفادة الأساسية الموضحة فى الشكل التالى.

مبادئ الإفادة والاستفادة

- أن تهتم بما يقوله الآخرون

كن مهتماً بالآخرين

- أن تكون مثيراً للانتباه

كن مثيرا لانتباه من حولك

- أن تُفهم

حاول أن تكون مفهوماً للآخرين

وهى مبادئ سهلة التذكر عندما تتفاعل مع الناس. فعلى سبيل المثال، إن كنت تتساءل عن سبب عدم رؤية الآخرين لك على أنك مثير للانتباه أو نادرا ما يريدون أن يمضوا الوقت فى الحديث معك، فهل يمكن أن يرجع ذلك إلى أنك لا تبدى قدرا كافيا من الاهتمام بهم أولاً؟

وكما رأينا مسبقا، فعندما تولى أحدهم اهتمامك التام فإن ذلك يشكل تأثيرك الشخصى؛ حيث يحب أغلب الناس الحديث عن أنفسهم، وإن بدا عليك أنك مهتم بصدق بما يقولون عن أنفسهم، فحينها سيكون هذا أسلوبا لا يقاوم.

المبدأ ٤: تجنب أن تجعل الطرف الآخر يبدو على خطأ

قدم له فكرة جديدة أو رؤية بديلة أو تفسيرا مختلفا

سيكون مفعول ذلك مثل مفعول تحسينك من صورة أحدهم. فبدلاً من أن تعارضه أو تتصيد الأخطاء أو تقول إنه أخطأ فى فهم شيء ما، قدم له فكرة جديدة أو رؤية بديلة أو تفسيرا مختلفا.

فعلى سبيل المثال، لنفترض أن أحدهم يقدم عرضًا تقديميًا ويعرض شريحة توضح جدولاً بنسب مئوية أخطأ فى حساب ناتج جمعها. فبدلا من أن تبدى له أنه أخطأ وتحط من شأنه أمام الجميع، يمكنك أن تجد حلا مختلفا: فعلى سبيل المثال، يمكنك أن تقول له: "هل يزيد مجموع هذه النسب المئوية على ١٠٠٪ بسبب خطأ فى الجمع، ربما؟".

المبدأ ٥: تحدث مع الطرف الآخر

وهنا تُطلع الآخرين على فكرتك عما يحدث، وتدعوهم إلى التعاون معك فى تفسير الموقف. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تقول:

- "هل يشعر أى شخص غيرى بالحاجة إلى راحة؟".

- "يبدو أننا لا نحرز تقدما، لِمَ لا نمضى قدما؟".
- "يبدو أنك أحبطت لاستجابتى، هل بوسعنا أن نتكلم عن الأمر؟".
- "إننى أشعر بارتباك شديد حيال هذا الموقف".

والحث على الاعتماد المتبادل لا يكون دائما أمرا سهلا، ولاسيما بالنسبة إلى الأشخاص المبدعين الذين يريدون أن يشعروا بالسيطرة على عملهم ويجدون أن التعاون مع الآخرين عمل شاق. ولكن أغلب الفنانين المبدعين استفادوا كثيراً من الاعتماد المتبادل مع الآخرين فى الوصول بأعمالهم إلى النجاح.

وفى المؤسسات والشركات، كثيرا ما يكون قادة الشركات كارهين للسماح بحدوث الاعتماد المتبادل، وبدون أن يدركوا فإنهم بذلك يقوضون من تأثيرهم على الآخرين والعكس بالعكس. فعلى سبيل المثال، عندما قام رجل الأعمال الكبير "جيرالد روبنسون" بالتحدث عن الصندوق الوطنى للرعاية الصحية فى برنامج حوارى على شاشة التلفاز، كان أول ما فعله أنه أصر على ذكر أن المدير التنفيذى للصندوق، الذى لا يحب الأضواء، قد قدِم معه وتفقد جميع طوابق المستشفى لكى يقابل الموظفين الذين يتحملون القدر الأكبر من العمل على عاتقهم ويتحدث معهم عن مشاكلهم. وقد بدا هذا تكريما مفاجئا للمدير التنفيذى.

الاعتماد المتبادل عملية إبداعية

بالنسبة إلى كثير من الناس، تبدو فكرة الاعتماد المتبادل فكرة غريبة، بل قد تكون دخيلة، بل إن أغلبنا يحاولون باستمرار أن يعيشوا الحياة على أنهم كيانات مستقلة قادرة على الصمود وحدها ـ وبالتالى فإن الاعتماد المتبادل بالنسبة إليهم يمثل عكس المستهدف منه.

من خلال الاعتماد المتبادل نبنى كيانا أكبر من أنفسنا، ونشترك مع الآخرين فى إخراج شىء أعظم من مجموع الجهود الفردية. وبقيامنا بذلك فإننا

نقترب أكثر من بعضنا كبشر، ونعزز من التوافق الضرورى من أجل ضمان حدوث تأثير الكاريزما.

" عندما نبدأ فى العيش على هذا الكوكب كإخوة وأخوات، ونقر بأهمية الاعتماد المتبادل، سنكون حينها بشرا بكل ما تحمله الكلمة من معنى" .

"ديزموند توتو"، الحاصل على جائزة نوبل



الفصل ١٢

الكيمياء:
الألفة

لم تنجح "أوبرا وينفرى"، مقدمة البرامج الحوارية الأمريكية، فى بناء علاقة وطيدة مع جمهورها إلا عبر عرض القصص والأحداث البارزة التى مرت بها هى شخصياً. ومن حكاياتها القديمة أنها تعاطت المخدرات، وتعرضت للاغتصاب أثناء طفولتها، وأثناء محاولاتها الجاهدة لخفض وزنها الضخم، تناولت فى إحدى المرات كعكة هوت دوج ذات حجم كبير منقوعة فى مشروب الخوخ.

كما أن "آدم ليفين"، المغنى الكبير ولاعب الجيتار فى فريق البوب (مارون ٥)، له أيضا علاقة بمعجبيه تتسم بقدرٍ كبيرٍ من الألفة، وقد قالت والدته: "لقد استغرق ثمانية أعوام لتطوير نفسه، فقد قدم أول عرض له معطيا ظهره للجمهور".

إنها ميثاق عاطفى أو علاقة ودودة بينك وبين الآخرين

الألفة هى ثالث عنصر من عناصر تحفيز الكيمياء الشخصية. إنها ميثاق عاطفى أو علاقة ودودة بينك وبين الآخرين تعتمد على الحب والثقة المتبادلين، فهى تخلق شعوراً بأنك تفهم اهتمامات جميع المحيطين بك وتشاركهم فيها؛ فكلا الطرفين يشعر برابط عاطفى. وربما تأتى الفائدة الأعظم من قدرة الألفة على خلق شعور بالرضا والكمال.

وتختلف الدراية عن الألفة، على الرغم من أن هناك من يشعر بالارتباك بسبب تقارب معنى المصطلحين. فقد يقابل بعض الناس أحد المشاهير

فى الشارع ويحاولون التقرب منهم ظنا منهم أنهم يعرفونهم فعليا، إلا أن هؤلاء المشاهير معروفون على شاشة التلفاز فقط، وليس عبر علاقة حقيقية من ذلك النوع الذى يقوم بين شخصين إنك لن تستطيع وضع شكل محدد للألفة التى تحدث عادة بصورة عفوية عندما "تضبط عدستك" مع عدسة شخص آخر. ومع ذلك تستطيع بالتأكيد أن تحقق الظروف المناسبة للنجاح، مثلا بكونك جديرًا بالثقة، وبإعطائك للآخرين أكثر مما تأخذ، وبإظهار الاحترام لهم. وبذلك يكون الأمر أشبه بتدعيم جسر فوق النهر؛ فكلما كان الجسر قويا زاد ما يحمله من الناس.

إن كلا منا يبنى علاقات مع الآخرين بطريقته الخاصة؛ فبناء العلاقات يعد فنا وليس علما. وبصفة أساسية، فأنت تقوم باستخدام كل جوانب شخصيتك فى التواصل. ماذا يعنى هذا على المستوى التطبيقى؟ تتضمن المبادئ التى تساعد على بناء الألفة بينك وبين الآخرين:

- الارتباط
- الحساسية
- التعاطف
- الاحترام
- القدرة الجسدية
- اللغة
- طرح الأسئلة
- عرض تقديم المساعدة أو المعلومات
- رواية القصص

وسنقوم بشرح هذه العناصر باختصار فيما يلى:

الارتباط

لكى تعقد صداقة فورية، ابدأ باستخدام فضولك الطبيعى لتحديد المجالات المشتركة بينكما، والتى قد تتضمن المشاعر، والأفكار، والخبرات، والآراء، والعلاقات، والقيم. اكتشف تلك المجالات بصورة منهجية من خلال فضولك وحدسك الطبيعيين.

مع الأشخاص الثلاثة التالين الذين ستقابلهم وستتحدث معهم، جرب اكتشاف ثلاثة أشياء مشتركة بينكم متجاهلا الأشياء الواضحة مثل الجنس، والوظيفة، والسكن. وبدلا من ذلك اجتهد للوصول لروابط غير تقليدية مثل الميول، المعتقدات، الخبرات، الهوايات، الأشخاص الذين قابلتهم فى الماضى، والنجاحات والإخفاقات التى تعرضتم لها.

قد يمثل إقحام نفسك وسط مجموعة من الأغراب أثناء حدث ما تحديا فيما يتعلق ببناء علاقات جديدة، وهذا يحتاج إلى استخدام القدرة على الملاحظة الجيدة وبعض التقنيات البسيطة التالية:

التفاعل مع مجموعة مندمجة بالفعل فى محادثة

- أولاً، تحَلَّ بالرغبة فى الاعتماد على أسلوبك الخاص بدون شعور بالقلق، ولا يجب أن تشعر بحتمية سرعة الانضمام إلى أى من تلك المجموعات.
- اختر المجموعة التى ترغب فى الانضمام إليها ولاحظ قوة المحادثة.
- إذا اتسم الآخرون بالتحفظ مع وجود تواصل جيد بأعينهم ولغة جسد إيجابية، فابتعد عن مجال رؤيتهم المباشر.
- انتظر على مسافة منهم، وانتظر الفترة التى تتغير فيها المحادثة لكى تنضم للمجموعة فى وقت تغير المحادثة.
- لكى تبدأ، شارك فى الحديث بلغة جسدك وعينيك مبديا الاهتمام فقط. قم بذلك كما لو كنت تتابع فيلما من منتصفه. وسوف تستطيع الاندماج معهم

بسرعة إذا ما حرصت على الاستماع، كما أن المشاركة السريعة قد تتحقق من خلال طرح بعض الأسئلة لإبداء الاهتمام.

- لا تغير نبرة صوتك، أو تتقدم أو تقطع حديث شخص آخر.
- اعرض المصافحة فقط فى حالة اتجاه المحادثة ناحيتك وشعورك بأن الآخرين حريصون على معرفة من تكون. إذا كان لديك شىء مهم، فقله فورا.

تأكد من أنك تستجيب بإيجابية لمحاولات الآخرين التواصل معك.

الحساسية

تأثير عدم الحساسية أشبه بتأثير المبيدات على النباتات الرقيقة

إذا قلت أو تصرفت بطريقة خاطئة وأدركت خطأك، ستعرف كيف أن تأثير عدم الحساسية أشبه بتأثير المبيدات على النباتات الرقيقة، أى يدمر العلاقة.

ينبغى أن يتسم سلوكك بالحساسية عند تقييم الحالات المزاجية للآخرين، سواء من تلميحاتهم اللفظية أم غير اللفظية. ويمكن تنمية التأثير الشخصى عبر رفع وعيك بـ :

- كيفية التعرف على الآخرين وحجم التأثير الذى تتركه عليهم.
- ماهية مشاعر الناس ومعتقداتهم فى هذه الأثناء.

لو كان الإحساس تقنية بسيطة، لكان الأمر أكثر بساطة، لكنه أشبه بآلية أو طريقة للتصرف عندما تكون متسقا مع ما يعتقده الآخرون أو يشعرون به: مثلا كونك على وعى بالثقافات والنوع والسن والاختلافات العرقية.

ولشحذ حساسيتك، جرب الآتى:

- تجنب الاعتماد على الانطباعات الأولى؛ حيث إن ميولنا الطبيعية للحكم على الآخرين تعد جزءاً من غريزة دائمة عندنا، لكنها قد تخيب أملنا إذا اندفعنا فى وضع الاستنتاجات عن الآخرين. تعامل مع الانطباع الأولى كافتراض يحتاج لتحقيق متقدم.
- كن منفتحا فى التعامل مع المعلومات ووجهات النظر الجديدة، حتى ولو خالفت أشد معتقداتك صرامة.
- جرب أن ترى الأشياء من منظور الشخص الآخر، وضع نفسك مكانه لترى ما إذا كنت تتبنى رأيا أفضل.
- تابع وتعلم النقاط الخلافية مثل الثقافة، الجنس، السن، والقدرة.

ومن المهم أيضا معرفة كيفية إصلاح الموقف عندما يخفق إحساسك.

التعاطف

يساعد التعاطف على خلق الكيمياء عبر الأحاسيس المشتركة؛ فيه سوف تتمكن من معرفة كيف يشعر الآخرون.. وبعد ذلك ضع نفسك مكانهم وتفهم تجاربهم ومواقفهم.

فمثلاً، عندما تسمع شخصاً يتحدث عن موقف محبط، فإنك وقتها ستتذكر مشاعر الإحباط الخاصة بك. ويحدث هذا عادة حين توقظ قصة الشخص الآخر ذكرى موقف مشابه فى حياتك الخاصة. وأثناء تذكرك للموقف الماضى ستشعر بنفس الأحاسيس التى مرت بك آنذاك. وتلك الأحاسيس المثارة هى التى تجعلك تتصل بمشاعر الآخر. وقد يحدث ذلك كله دون أن تتلفظ ولو بكلمة واحدة.

ويحدث هذا بنفس الدرجة عندما يتحدث الآخرون عن شعورهم بالإثارة عند أدائهم لخطة بعينها. ولأن معظمنا قد جرب الإثارة والحماسة فكلنا على دراية تامة بهذه المشاعر. والتعاطف يعنى أن تسمح لمشاعرك بالتحرك وفقًا لما يقوله الآخر.

واليك بعض الطرق العملية لتحريك تعاطفك.

- **تجنب أن تكون حكما:** تأكد من أنك لا تقيم أو تنقد الشخص الآخر، لكنك فقط تحاول فهمه.
- **استمع بانتباه واهتمام:** احرص على تواصل العين، اجلس فى وضع يدل على الانتباه، واقترب جسديا، أبدِ مشاركتك بالإيماءات وتعبيرات الوجه المناسبة.
- **تفاعل:** أشر إلى المشاعر التى تظن أنها معبرة عن الموقف لكى تؤكد دقة ملاحظتك. قل بعض العبارات التى تعبر عن التردد، مثل: " إنك تبدو فى حيرة من أمرك بشأن دوافع فريق العمل فى الفترة الحالية"، أو "إننى أسمع فى صوتك نبرة شك حول قدرتك على تسليم العمل فى الموعد المحدد".
- **استخدم تقنية التعريف بالذات:** تقاسم فهمك مع الآخر عبر تقديم بعض المعلومات الشخصية، لكن تجنب جذب التركيز كله نحوك أنت.
- **اترك مساحات للآخرين للتعبير عن أنفسهم:** لا تتحدث طوال الوقت عن أفكارك ومشاعرك، فالتعاطف هو أن تعطى للآخر مساحة للتفاعل والمشاركة.
- **راجع:** ترقب بعض الإشارات كأن تومئ برأسك فى إشارة للموافقة، أو أن تقول عبارات مثل (هذا صحيح) أو (بالضبط) لتتأكد من صحة استجابتك.

التعاطف والتعجل لا يجتمعان

ويصل التعاطف لأفضل حالاته فى جو مفعم بالفضول. أظهر أنك تنصت باستخدام لغة جسدك أو بقول بعض الألفاظ المتعارف عليها مثل(امممم) ، (استمر) ، (أخبرنى أكثر)، وذلك بدلا من الاقتصار فقط على افتراض ما يفكر أو يشعر به الآخر، أو حتى على معنى كلامه وتبدأ على الفور فى التصرف على أساسه ــ فالتعاطف والتعجل لا يجتمعان، ولا يوجد سبب للتعجل هنا.

الاحترام

قام أحد المدراء التنفيذيين لشركة "بوتس" بجولة فى الفروع لمقابلة العاملين. وسمع من أحد الأعضاء عن عيوب فى صنبور المطعم لم يتم إصلاحها لسنوات، وعن أن منتجات الشركة الخاصة بالصحة والجمال كانت باهظة الثمن جدا. وقد أكد نيته دراسة هذه التعليقات بجدية فى أثناء عودته لمكتبه بمعالجة قضية السعر، والتأكد من إصلاح الصنبور أيضا فى أقصى سرعة.

وطبقا لمقولة رئيس مؤسسة إنجليزية كبيرة للتسويق ـ "الاحترام هو ما تعطيه وليس ما تأخذه" ـ فإن بناء الألفة مع جمهورك يتطلب أن تبدى احتراما للآخرين ولوجهات نظرهم. حتى عندما تختلف بشدة أو تشعر أن ما يقوله الآخرون غبى أو مبتذل، فالاحترام يعنى أن تتجنب جعلهم يشعرون بالضيق أو بالحط من قدرهم.

إن الاحترام يبنى الكيمياء بينك وبين الآخرين، ولغة الجسد وحدها تستطيع أن تعبر عن وجود الاحترام أو عن نقص فيه، ويتضمن إظهار الاحترام عدم الإساءة إلى العلاقة بالتأخر عن المواعيد أو الاستعداد بصورة سيئة.

هناك بعض الفرص التى يمكن من خلالها إظهار الاحترام وبناء العلاقات من خلال التعرف على الاختلافات الثقافية المهمة التالية:

- اعرف وواجه مخاوفك ومخاوف الآخرين من التصرف بطريقة غير ملائمة مع أشخاص مختلفين عنهم ثقافياً.
- أدرك الاختلافات بينك وبين جماعات مختلفة عنك ثقافيا.
- عليك أن تدرك أن هناك العديد من الاختلافات الثقافية بداخل أى جماعة.
- ارفع درجة وعيك بالاختلافات فى معانى الكلمات، التى نادرا ما تنقل نفس الرسالة عبر الثقافات كما هى.

حركات الجسد

حتى عندما تعتقد أنك ترسل رسائل إيجابية مناسبة، فإن جسدك قد يظهر كذبك. فلن تتحكم أبدا بصورة كلية فى إيحاءات جسدك، ولذلك وكلما استطعت أن تكون أصدق مع ذاتك، كان ذلك أفضل.

وحينما تتجاوب مع إيماءات شخص ما بإصدار إيماءات مشابهة، فإن ذلك قد يكون له أثر عميق على علاقته بك، وأفضل ما تكون تلك الاستجابات عندما تأتى بصورة طبيعية، حيث تبرز مدى اهتمامك بما يقوله. أما عندما تحاول تعمد إظهارها فستبدو كأنها مضللة، وحينها تفقد كل العناصر الأخرى للإنصات والتعاطف وبناء علاقة طبيعية.

جرب استخدام جسدك لكى تساعد على بناء العلاقة، لكن بحرص شديد. فمثلا: بدلاً من محاولتك إصدار إيماءات مكافئة لإيماءات الآخر، حاول أن تتواءم مع طاقته وتنفسه.

تستطيع أن تتعلم التجاوب مع الحركات الجسدية لشخص ما بصورة أفضل من ممارسى البرمجة اللغوية العصبية، فإذا كنت مهتما بهذه المساحة الدقيقة من بناء الألفة فقد ترغب فى أن تتعمق أكثر فيما تفعله.

وتعد قوة الجاذبية الجنسية أحد أقسام حركات الجسد، فهى عند بعض الناس تعد أكبر عناصر تأثيرهم الكاريزمى ويقومون بتعلم كيفية استخدامه لكل ما يستحقه، ولكن خطورة البدء فى استخدام الجاذبية الجنسية لتعزيز تأثيرك الشخصى تكمن فى أنها تصبح مصطنعة ووسيلة يدوية لخلق التوافق الكيميائى، أكثر من كونها جزءًا طبيعيًا من حركات جسد شخص ما. والناس يدركون من يتعمد أن يبدو مثيرا بغرض تقوية تأثيره، وفى المواقف العادية يمكن أن يولد ذلك الاستياء وتدمير التطور الجيد للكيمياء.

اللغة

بينما تلعب الكلمات الحقيقية بمفردها دورا ثانويا بصورة نسبية فى التواصل (انظر الفصل الرابع)، فإن الكلمات المنتقاة بعناية يمكنها بالتأكيد أن تؤثر فى مشاعر الآخرين، وبالتالى تعزز الألفة.

التملق يشبه العملة الزائفة

فتقديم المجاملة على سبيل المثال يمكن أن يكون مؤثرا، ما دامت صادرة من القلب وتعتمد على معلومات محددة. وعلى العكس فإن التملق يشبه العملة الزائفة: قد تستخدمه وتفلت من العقاب، إلا أنه قد يسبب لك دمارا خطيرا فى حال كشفه.

يعرف المعلنون أن كلمات محددة مثل جديد، وسهل، ومجانى، وصحة، ومال، وجنس تستطيع أن تؤثر على مشاعر وأفكار الآخرين. ولدى كل منا مجموعة كلمات أو عبارات خاصة به تعجبنا وتثير مشاعرنا. يمكنك أن تبدأ باكتشاف الكلمات التى تعجب شخصا ما وتستخدم هذه المعرفة لمساعدتك على بناء جسر العلاقة الخاص بك (انظر الكلمات المؤثرة الدافئة، ونقائضها).

ولكن يمكنك أيضا أن تشوه العلاقة باستخدام بعض الأنماط اللغوية أو السلوكية، مثل: التردد، والتأكيد الزائد، الإجابة بكلمة واحدة: أنا مسكين، واللغة التى تعبر عن اللوم (انظر الفصل الأول)، والإفراط فى العبارات المهذبة، واستخدام الكلمات العامية والسباب، على أن استخدام بعض الشخصيات الشهيرة - مثل رئيس مجموعة T. V. "جوردون رامسى"- لكلمات السباب لا يعنى أن هذا الفعل سيعزز تأثيرك الكاريزمى، بل على العكس قد يضعفه.

أكثر الكلمات استخداما للتعبير عن التأثير

ابحث عن أكثر الكلمات التى يستخدمها الناس للتعبير عن ردود أفعالهم الجسدية والشعورية.

- **يستجيب الأشخاص المبادرون لبعض الكلمات مثل:** حاول فعلها، لماذا الانتظار، خذ زمام المبادرة، ماذا تنتظر، هيا لنسرع.
- **يقول المفكرون أشياء مثل:** لنفكر فى الأمر ونخبرك لماذا، نحتاج إلى فهم حقيقى، آن الأوان.
- **يستجيب الأشخاص ذوو الدافعية لتحقيق الأهداف لبعض الكلمات مثل:** إنجاز، سيمكنك، فوائد، مزايا، هذا ما تحتاج لفعله، يحصل على، يدرك.
- **يستجيب حلالو المشاكل أو متجنبوها لبعض الكلمات مثل: يحل، يتجنب، يجهز، يمنع، يتخلص من، إنه ليس مثاليا، لنكشف عن الخطأ، لن يكون هناك أية مشاكل.**
- **يستجيب الأشخاص المتأثرون بالداخل لكلمات مثل:** إنها متروكة لك، أقترح أن تفكر أنت فيها، جربها وقرر ما تراه، فقط أنت تستطيع اتخاذ القرار، ربما عليك أن تدرس المسألة، اتصل.
- **يستجيب الأشخاص المتأثرون بالخارج لكلمات مثل:** سوف يلاحظ الآخرون، لقد أثبت بواسطة، محترم جداً.
- **يستجيب الأشخاص كارهو التغيير لكلمات مثل:** بصفة عامة، كما تفعل دائما، غير قابل للتغيير، كما تعلم بالفعل، يظل، مطابق، بالضبط كما فى السابق.
- **يستجيب الأشخاص الميالون للتغيير لكلمات مثل:** جديد، مختلف تماماً، يختلف عن كل شىء، متفرد، الوحيد فى نوعه، متغير تماماً، لا يمكن معرفته، يغير، يغلق، علامة جديدة، غير مسموع لـ، الوحيد.
- **يستجيب الإنسانيون لكلمات مثل:** أسماء الناس، المشاعر، الأفكار، التجارب، سيبدو هذا جيدا، من أجلك، من أجل الآخرين، الناس، فريقنا، جماعتنا، والضمائر الشخصية مثل: هذا، ذاك، هؤلاء، أولئك، هم.

- يستجيب الشيئيون لكلمات مثل: الأشياء، الأجهزة، الأهداف، عمليات، أنجز المهمة، ركز على المهمة القريبة، الهدف، النتائج، والضمائر غير الشخصية.

المصدر: بتصرف وفق ترخيص من Words That Change Minds: Mastering the Language of Influence، الطبعة الثانية، لمؤلفه "شيلي روز شارفيت"، دار كينبول/هانت، (www.WordsThaChangeMinds.com).

طرح الأسئلة

لكى تعزز من الألفة مع الطرف الآخر، اطرح أسئلة ذكية تعطيه فرصة كى يظهر قدراته. فعلى سبيل المثال، استخدم أسئلة غير محدودة الإجابة لتشجع الطرف الآخر على الحديث وتناوله لمعلومات مثيرة للاهتمام.

فالأسئلة غير محددة الإجابات تصرف من ذهن الطرف الآخر الإجابة بكلمة واحدة، مثل نعم أو لا. وبدلا من ذلك، فإن هذه النوعية من الأسئلة توفر مساحة للطرف الآخر كى يسهب فى إجابته، مثل:

- "كلمنى عن رئيسك بالعمل".
- "ما الذى تحبه فى هذا المكان؟".
- "ما الأمر الذى ترى أنه قد أخفق هنا؟".
- "هذا أمر مثير للاهتمام، هل يمكنك أن تشرحه لى قليلا؟".
- "ما شعورك تجاه هذا الموضوع؟".

وكلما أصغيت بانتباه إلى المتحدث، زاد توارد الأسئلة الصحيحة إلى ذهنك. ومع الاستعداد الجيد، ستكون قادراً أيضاً على أن تتوقع الأسئلة التى سيطرحها عليك المنصتون إليك.

إن الأسئلة الذكية تعزز من الألفة عن طريق التأكيد على أنك تستمع لى المتحدث وتبدى حسن تفكيرك وتمكنك من إطلاع الآخرين على اهتمامتك وما تعنى به. كما أن الأسئلة الجيدة بحق تساهم فى بناء الألفة حينما تكون تصريحات مقنعة وتعبر عن المشاعر والآراء، على النحو التالى:

- "هل نجحت إستراتيجيتك فى التعامل مع المسألة؟".

من ناحية، هذا السؤال يطلب معلومات فحسب؛ ومن ناحية أخرى، فإنه يتضمن: "أعتقد أن إستراتيجيتك قد نجحت".

- "هل لنا أن نأخذ فترة راحة من هذا الاجتماع؟".

من ناحية، هذه مجرد دعوة؛ ومن ناحية أخرى، فإن هذا السؤال يقترح على الحضور: "أعتقد أنه ينبغى أن نأخذ فترة راحة".

- "هل ثمة مطالب قوية بالسوق تجعلنا نقوم بذلك؟".

من ناحية، هذا مجرد استفهام؛ ومن ناحية أخرى، فإن هذا السؤال يتضمن: "قبل أن نمضى قدما فى هذا الشأن، أعتقد أنه ينبغى وجود مطالب قوية بالسوق".

واحذر متلازمة الناصح الأمين؛ حيث تسارع بالمضى بعيدا عن طرح الأسئلة المفيدة إلى البدء بشكل تطوعى من جانبك فى أن تقول للطرف الآخر رأيك وما ينبغى عليه أن يقوم به. وبعض الناس لا يستطيعون الإقلاع عن تقديم النصح من تلقاء أنفسهم من خلال عبارات مثل:

- "لو كنت مكانك، لقمت بـ...".
- "ما ينبغى عليك فعله هو...".
- "سأخبرك بحل الموضوع، إنه...".
- "أول شىء ينبغى عليك أن تفعله هو...".

كثيراً ما يعانى مستشارو الإدارة من متلازمة الناصح الأمين، ويقللون من تأثيرهم الشخصى من خلال الإصرار الدائم على الخروج بإجابات، سواء كان العميل يحتاج إليها بالفعل أم لا.

عرض المساعدة لتقديم المعلومات

من خلال تطوعك لتقديم المعلومات أو الخدمات، فإنك بذلك تشير إلى أنك راغب فى أن ترسى أساس الألفة، ومن ثم تعزز الأواصر بينكما. قد يكون الأمر فى بساطة أن تقول إنك سترسل مقالة أو تقريرًا مفصلاً إلى الطرف الآخر، أو قد يكون الأمر فى صورة تعهد أكثر قوة مثل رغبتك فى أن تساعد على حل مشكلة تواجه هذا الشخص.

وما أن يقبل هذا الشخص عرضك، فإن ذلك سيخلق إحساسا بالالتزام أو علاقة خاصة يمكن أن تؤثر على بناء جسر الألفة بينكما. وقد يكون العرض نفسه أقل أهمية بكثير من حقيقة أنه خرج من القلب، دون محاولة خداع الطرف الآخر.

رواية القصص

لم يكن تأثير الكاريزما ملحوظا بشكل كبير لدى "آل جور" عندما خاض انتخابات الرئاسة الأمريكية وخسرها، فقد اتضح أنه غير متفاعل ويفتقر إلى تأثير قوى فعلى. قارن موقف "آل جور" هذا بحملته التى فازت بجائزة نوبل المحذرة للعالم من التغير المناخى؛ فمن خلال أسلوبه الساحر فى رواية القصص تمكن من تحسين تأثير الكاريزما الخاص به بشكل جذرى.

فالقادة الملهمون يعرفون قوة رواية القصص الواقعية والقصص التى تكون فى أغلبها قصصا شخصية لإلهاب مشاعر المنصتين لهم. وكثيرًا ما تكشف هذه القصص عما قد يعرضهم للنقد،

> **وكثيرًا ما تكشف هذه القصص عما قد يعرضهم للنقد**

كما تكشف عن طبيعتهم الإنسانية، إلا أنها تفتح الطريق إلى مد أواصر الألفة مع الآخرين.

والقصص الشخصية تجدى نفعا لأن المنصتين إليها يشعرون بأكثر من مجرد المتعة؛ فهم يرون شخصيتك الحقيقية، ولربما كانت لهم تجارب شبيهة بتجربتك خاضوها هم أنفسهم. وبالنسبة إلى بعض المواقف مثل المقابلات الشخصية، أو مؤتمر تلقى فيه كلمة، أو جمل تغرى بها العميل لشراء منتج، أو فى إطار مفاوضات، سيكون من الأفضل أن تعد قصة مسبقا كى تستخدمها فى اللحظة المناسبة. ولتكن قصصك قصيرة وتصيب هدفها مباشرة.

إن محتوى القصة أو ارتباطها بالموقف الذى تروى فيه ليس من أسرار الرواية الحسنة للقصص فحسب، بل إن انتقاء الفرصة المناسبة لترويها على مسامع الآخرين كى يشعروا بقربهم منك نتيجة لذلك هو الأهم. وما أقصده بالقصة ليس أن تظهر مواقف سيئة على أنها حسنة، بل المقصود هو أن تكون تفاصيل القصة ممتعة بحيث يشعر المستمع أنها ساهمت مساهمة كبيرة فى حياتك.

كما أن اختلاق القصص يساعدنا أيضا على أن نثق بأنفسنا؛ فبروايتنا لقصة مقنعة، فإننا نطمئن أنفسنا على أن رؤانا أو قيمنا أو خططنا ـ التى نستند إليها كى نحقق تقدما على نحو ما ـ منطقية تماما.

أسرار رواية قصة رائعة

من "حرب الكواكب" إلى "كازابلانكا" و"المأساة اليونانية"، تعتمد القصص العظيمة على العديد من المبادئ الرئيسية:

١ شخص يهتم المستمعون لأمره – يجب أن يكون مستمعوك قادرين على فهم واستيعاب أهداف هذا الشخص أو كفاحه أو رؤيته أو تجاربه.

٢ أسباب القيام بتصرف معين – مبررات سلوك البطل.

٣ عقبات – مصاعب وشدائد للتغلب عليها.

٤ نقطة تحول فى مسار القصة – الوصول إلى نقطة اللاعودة، تغير الأمور.

٥ الحل – ينجح البطل نجاحا مبهرا أو يفشل فشلا مأساويا.

وترجع عناصر القصة هذه إلى "أرسطو" منذ ٢٣٠٠ عام مضت ويتضح أنها تعكس مدى تفضيل العقل البشرى لتنظيم الواقع، مستخدما بداية ووسطا ونهاية.

"أعتقد أن هناك كيمياء طبيعية بيننا كأصدقاء، ولا يوجد هناك ما يفصل بين الألفة التى نشعر بها حينما ندخل فى حوار مشترك أو عندما نعزف الموسيقى، فمشاعرنا بالألفة لا تتغير فى كل الأحوال".

"بينى جرين"، عازف بيانو


الجزء ٤
الجمع بين جميع
عناصر الكاريزما

يوضح لك هذا الجزء النواحى المختلفة لإستراتيجية الـ (هـ ك ك) لتقديم طرق عملية تمكنك من استخدام نمط جديد للتفكير والسلوك، وذلك بغرض تقوية تأثير الكاريزما الخاص بك.

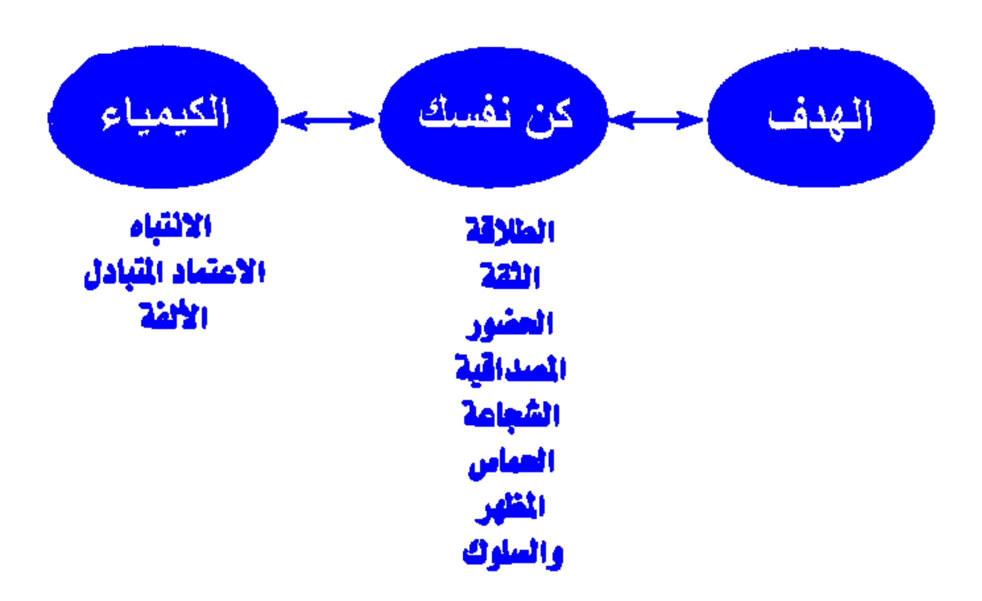
فالإجراء المكون من أربع خطوات يقدم نظاما تستطيع من خلاله أن تستعد وتختار وتجرب وتراجع وتركز على التغيير، وتعدل تأثيرك تدريجيا.

وللاستفادة من تطبيق هذا المنهج فى الحياة العملية توجد أربعة سيناريوهات شائعة تبرز فاعلية إستراتيجية الـ (هـ ك ك) فى تقوية قدراتك التأثيرية.

الفصل ١٣

استخدام إستراتيجية الـ (هـ ك ك) فى الحياة الواقعية

تتسم إستراتيجية الـ(هـ ك ك) لتطوير تأثير الكاريزما بالبساطة وبسهولة التطبيق؛ فكل عناصرها تتناسب مع بعضها البعض، وطالما استطعتَ تذكر العناصر الثلاثة الرئيسية، فسوف تبدأ فى التقدم بشكل ملحوظ وبوعى متزايد لترك انطباعات قوية ودائمة.



ولن تستطيع تقوية كل هذه العناصر فى آن واحد، الأمر الذى يوضح أهمية دراسة شخصيتك (انظر الفصل الأول) لتحديد نقطة انطلاقك.

وبصفة عامة، توجد إستراتيجيتان أساسيتان يجب عليك وضعهما فى الاعتبار:

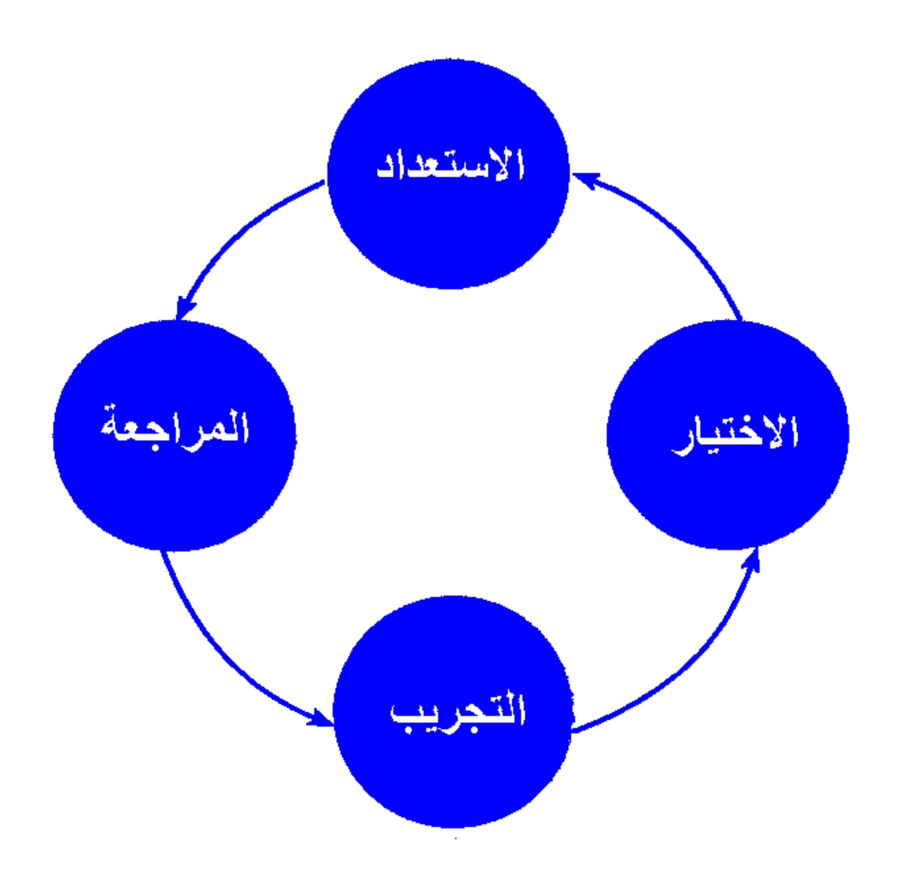
١ التركيز على نقاط قوتك، والعمل على تحسينها.

٢ التعرف على ما يحتاج إلى تطوير فى شخصيتك، وكذلك التعرف على نقاط الضعف والعمل على تقويتها.

إنك الشخص الوحيد المنوط به اتخاذ قرار باختيار أى من هاتين الإستراتيجيتين، لكن عادة ما يُفَضَّل الجمع بينهما لتحقيق الاستفادة المثلى.

يمكنك اختيار ما يناسبك من الجوانب المختلفة لإستراتيجية الـ (هـ ك ك) وتتجاهل ما ترى أنه غير مناسب لك، إلا أنه قد يكون من المفيد أيضاً أن تستخدم إستراتيجية مكونة من أربع خطوات:

- **الخطوة الأولى:** جهز نفسك للتواصل مع الآخرين، مستحضراً إستراتيجية الـ (هـ ك ك) فى ذهنك، وذكر نفسك دائماً: الهدف، كن نفسك، الكيمياء،
- **الخطوة الثانية:** اختر أحد سلوكيات الـ (هـ ك ك) المحورية أو أى جانب تشعر أنك تريد تطويره - مثل: الثقة، الحماس، خلق الألفة، الكيمياء. اختر بعض الإجراءات العملية لتطبقها فى أحد مواقف الحياة الواقعية.
- **الخطوة الثالثة:** جرب واحدة أو أكثر من هذه الطرق الحديثة للتفاعل، مثل استخدام أسئلة مفتوحة أكثر، الإنصات بانتباه أكثر، تجنب استخدام كلمات غير شائعة وما إلى ذلك.
- **الخطوة الرابعة:** راجع نتائج تجاربك، وفكر فى المزيد من الخطوات التى ربما يجدر بك اتخاذها.



تعامل مع مختلف المشكلات المختلفة التى تستلزم علاجا بتفتيتها إلى أجزاء صغيرة

ولأن منهج الـ (هـ ك ك) يستغرق وقتاً حتى تستطيع دمجه وتطبيقه فى تعاملاتك اليومية مع الآخرين فلا تتعجل. تعامل مع مختلف المشكلات المختلفة التى تستلزم علاجاً بتفتيتها إلى أجزاء صغيرة، لكن احرص على المثابرة، ولا تتركها دون إكمال. وفى تعاملاتك اليومية لاحظ بدقة ما يجرى، وما مقدار التأثير الحادث، وكيف يفكر جمهورك، ويشعر ويتصرف - راجع ديناميكية العلاقات.

فى البداية قد تشعر بأن الأمور قد اختلطت عليك قليلاً؛ حيث تفكر فى الكثير من الأشياء، لكن فى محاولاتك لتطوير الذات يحسن أن تتجنب أسلوب الـ "التعهدات الرائعة" الذى ينتشر بين الناس مع مطلع كل عام جديد؛ حيث يتعهدون بما لا يستطيعون الوفاء به، وابتعد عن تحديد أهداف

غير واقعية. وبدلا من ذلك عليك أخذ خطوات صغيرة، والدخول فى تجار ب ومراجعة مدى التقدم الذى حققته بصفة دائمة.

وأخيرا فإن استراتيجية الـ (هـ ك ك) ستصبح ممارسة تلقائية، فرغم كل شىء فإن ما تفعله لا يعدو كونك تذكر نفسك دائما بالنقاط المحورية الثلاث وهى: الهدف، كن نفسك، الكيمياء، ثم تركز على واحدة أو ربما على اثنتين فى كل مرة. وهذا ما يقوم به أولئك الذين يتمتعون بتأثير كبير على أية حال، وهم يفعلون ذلك من غير تفكير؛ لأن الأمر قد صار جزءا من طبيعتهم الداخلية وصار يحدث بطريقة آلية.

ضع خطة

يمكن للعمل بصورة منهجية عبر إستراتيجية الـ (هـ ك ك) أن يساعدك على وضع خطة لك. وكمثال على ذلك:

- فى يوم السبت ركز على هدفك أثناء تواصلك مع الآخرين، استكشف ما يحدث خلال المواقف المختلفة، وحاول أن تحدد درجة وضوحك خلال تلك المواقف، وكذلك حاول أن تعرف ما إذا كان الآخرون قد تلقوا رسائلك ونواياك بنفس الوضوح أم لا.
- فى يوم الأحد، اهتم بصفة خاصة بمحور "كن نفسك". فمثلا، قد تقرر أن تزيد من حضورك، وحاول أثناء ذلك أن تطبق مفهوم الحضور الذى ورد فى الفصل الرابع.
- فى يوم الاثنين، اختر مجالا ثانيا من محور "كن نفسك" لتطبقه. فإذا كنتَ قد حاولت تطبيق مفهوم الحضور بالأمس، فيمكن أن تحاول اليوم استخدام الحدس، وحاول أن تعرف ما إذا كان مفيدا لك أم لا.
- وفى يومى الثلاثاء والأربعاء، حاول أن تطبق أكثر من عنصر فى محور الكيمياء: الانتباه أو الاعتماد المتبادل أو العلاقة.

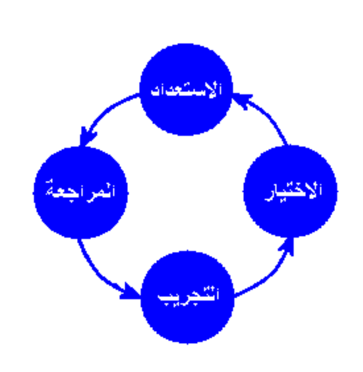
- وفى أثناء الإجازة الأسبوعية اعمل على تطبيق العناصر الثلاثة من إستراتيجية الـ (هـ ك ك) وراجع طريقة تطبيقك لها أثناء الأسبوع، وحدد ما استفدته من تطبيق هذه الإستراتيجية، وإلى أى حد ساهمت فى رفع مستوى تأثيرك؟

وبدلا من ذلك يمكنك تبنى برنامج دائرى، فتركز فى الأسبوع الأول على "الهدف"، وفى الثانى على "كن نفسك"، وفى الأسبوع الثالث على "الكيمياء"، وهكذا. وأيًّا ما كانت الخطة التى تختارها، فلا تكف عن تطبيقها لأسابيع كثيرة لتجريبها ورؤية مقدار ما ستجزه من نجاح.

ستجد أدناه بعض التحديات المعتادة التى يرغب الناس فى إحداث تأثير خلالها، لتوضيح سبل تطبيق الإستراتيجية.

استراتيجية الـ (هـ ك ك) فى التجمعات الاجتماعية

فى العديد من المواقف الاجتماعية، قد تتعامل مع الأشياء كما هى وببساطة، وذلك عندما لا ترغب فى المخاطرة بها، ولكن إستراتيجية استعد، اختر، جرب، راجع قد تساعد على تضخيم تأثير الكاريزما فى هذه الأوقات.



استعد، فكر فى إستراتيجية الـ (هـ ك ك) لتأثير الكاريزما وكيف يمكنك تطبيقها على الحدث القادم. قرر توضيح "الهدف" لحضورك موقفًا اجتماعيًا. ما الذى ترغب فى إنجازه بالضبط؟ وكيف يمكنك معرفة إنجازك له؟ هل تستطيع وضع عنوان واحد يلخص نيتك؟ فمثلا: قد يكون عنوان هدفك: "أن أتعامل مع هذا الحدث كما لو كان حفلاً مفاجئًا لى".

وقد يكون الهدفان الثانويان، على سبيل المثال:

- "أن أحيى خمسة أشخاص على الأقل بحماس وعزيمة".

- "أن أبحث عن الفرص التى تنمى الكيمياء بينى وبين شخص آخر بصورة أكثر فاعلية".

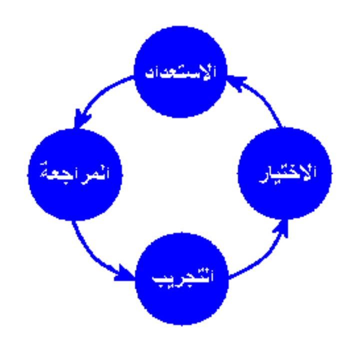
ماذا الذى يمكن أن يعترض طريقك لكى تكون نفسك فى هذه المناسبة؟

الهدف ←—— العقبات ←—— الحلول

كمثال، هل ترى أن قلقك بشأن ترك انطباع جيد أو ميلك للتحدث كثيراً وعدم الاستماع بما يكفى يمكن أن يصبح عقبة؟ كيف يمكنك أن تتغلب عليها هذه المرة؟ وما الحلول التى ستحاول استخدامها فى هذه المناسبة؟

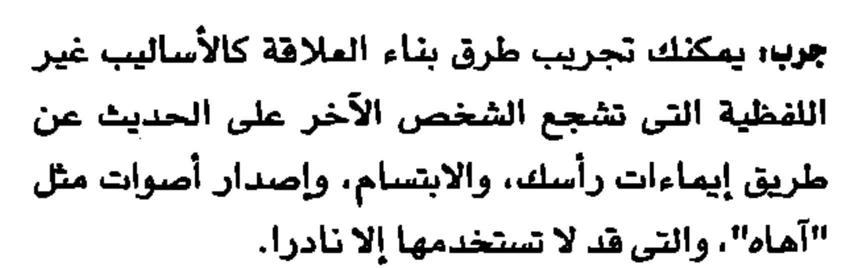
على سبيل المثال:

- "سوف أركز كل انتباهى على ما يقوله الآخرون وانتبه متيقظا لما لا يقال باللسان".
- "سوف أقبل أى شىء يقوله الآخر وأضيف إليه" (انظر الفصل الحادى عشر).

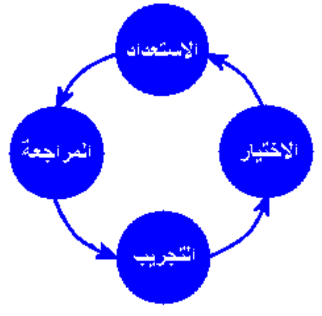


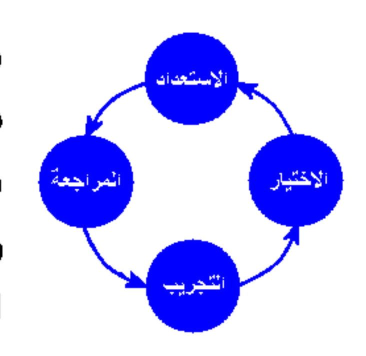
اختر: قد تكون شجاعةً منك أن تختار إستراتيجية "كن نفسك" فى هذا الظرف. ويمكنك من خلال هذه الإستراتيجية أن تحقق ما لا تحققه عادة فى تواصلك مع الآخرين.

كما يمكنك أن تخوض المخاطرة المتمثلة فى أن تتجنب الحديث عن نفسك لكى تستمع بانتباه.



جرب: يمكنك تجريب طرق بناء العلاقة كالأساليب غير اللفظية التى تشجع الشخص الآخر على الحديث عن طريق إيماءات رأسك، والابتسام، وإصدار أصوات مثل "آهاه"، والتى قد لا تستخدمها إلا نادرا.

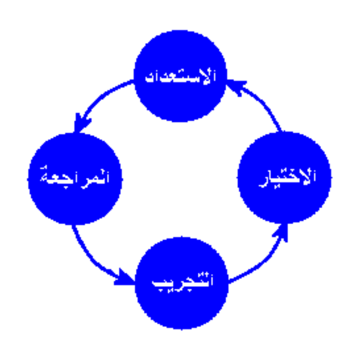




راجع: بعد ذلك اغتنم بعض الوقت لتجلس وتحلل ما حدث فعليا. ما مقدار نجاحك فى تحقيق هدفك؟ وإذا كنتَ ناجحا، فما السبب فى التغيير الذى حدث هذه المرة؟ وإذا لم تحقق النجاح الذى توقعته، هل يمكنك تحديد السبب - مثلا هل خذلتك شجاعتك خلال المعركة؟ ما الدروس التى تعلمتها من أجل المرة القادمة؟

العروض التقديمية لإستراتيجية الـ (هـ ك ك)

إن أساليب "استعد - اختر - جرب - راجع" تعمل على زيادة تأثير الكاريزما فى هذه الحالات:



استعد: ركز انتباهك على الهدف الرئيسى من عرضك التقديمى اعتمادا على قدراتك الخاصة فيما يتعلق بالعروض التقديمية.

وكما ذكرنا فى الفصل الأول، فإن الهدف يتكون من عنصرين: أولاً، توضيح الهدف الأساسى من حضورك - رسالتك الجوهرية. ما الذى ترغب فى أن يتذكره الآخرون من عرضك التقديمى؟

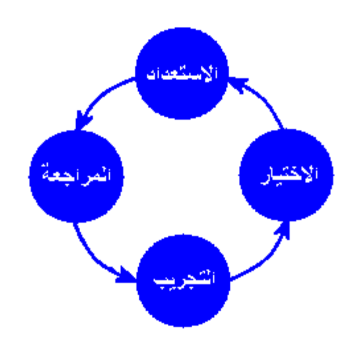
استخدم نقطة البدء الأساسية لتوضيح هدف عرضك التقديمى:

الهدف ← العقبات ← الحلول

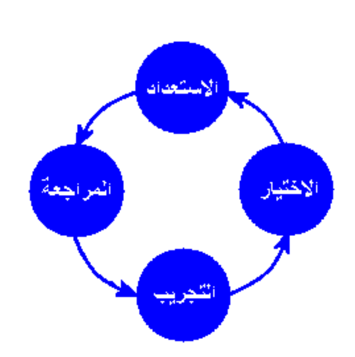
ابتكر عنوانا فريدا يصف هدفك كطريقة لتقوية إستراتيجيتك.

ثانياً، استخدم الأسلوب المذكور فى الفصل الأول لتصفية تفكيرك: غاية واضحة، يمكن إنجازها، تحتاج إليها، قابلة للتقسيم.

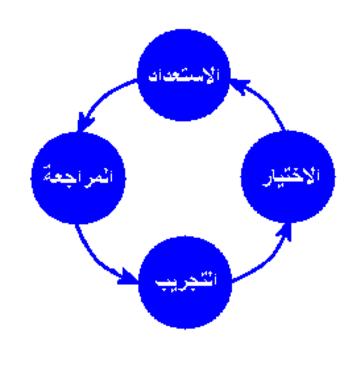
ما العقبات التى قد تعترض طريق نجاحك فى عرضك التقديمى؟ وكيف يمكنك أن تخطط للتغلب على هذه العقبات؟



اختر: اثنين من عناصر الـ (هـ ك ك) واللتين تلعبان دورا خاصا ومهما فى العروض التقديمية الرسمية - الهدف والحضور (انظر الفصل الرابع) - ولهما تأثير قوى على مدى فعاليتك. مع ذلك قد تحتاج إلى تدعيم بعض سلوكيات الـ (هـ ك ك). فمثلا، قد يكون الوصول الى المصداقية مشكلة تتطلب انتباها أكثر، أو ربما قد تحتاج إلى زيادة التزامك وشغفك بالهدف الذى تريد تحقيقه، أو ربما كانت هناك حاجة إلى زيادة مستوى ثقتك فى نفسك. انظر الفصول ذات الصلة بهذه الموضوعات فى الكتاب.



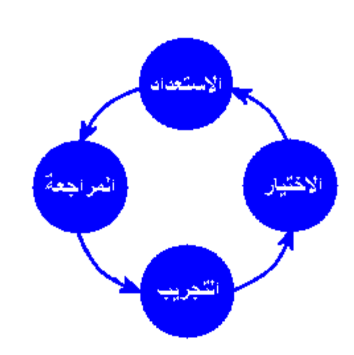
جرب: استخدم عرضك التقديمى الجديد لتجريب بعض الإستراتيجيات الجديدة وحاول أن تخاطر قليلا؛ فهذه هى الطريقة الوحيدة للتعرف على أفضل الطرق لتعزيز تأثيرك فى المواقف التى تحتاج إلى ذلك. مثلا: إذا كان تركيزك كله ينصب على الحضور، فحاول أن تستخدم إشارات طريق الحضور السريع، وحاول أن تعرف تأثير ذلك عليك وعلى الجمهور.



راجع: بعد عرضك التقديمى خذ وقتا للتعرف على العناصر التى أدت دورها والعناصر التى لم تؤد دورها. هل أكملت تجاربك التى اخترت القيام بها؟ وما الاختلاف الذى أحدثته هذه التجارب فيما يتعلق بتطوير تأثيرك الشخصى؟ ما الذى تعلمته غير ذلك من هذا العرض الخاص؟

استراتيجية الـ (هـ ك ك) فى الاجتماعات

هل تميل الى استخدام تأثيرك الكاريزمى أثناء الاجتماعات، أم أنك تكتفى بالمشاهدة السلبية؟



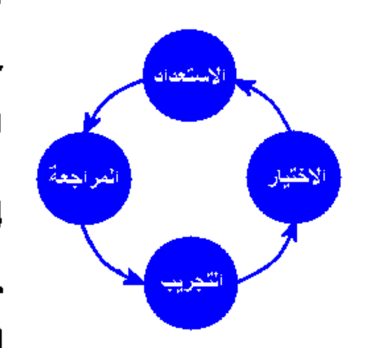
استعد: هناك طرق مختلفة لتقوية تأثير الكاريزما الخاص بك فى الاجتماعات. استخدم المبادئ الأساسية لإستراتيجية الـ (هـ ك ك) - الهدف، كن نفسك، الكيمياء - لترتيب أفكارك قبل الاجتماعات.

ما هدفك من الاجتماع - مثلا، أن تجعل الحاضرين يستمعون لاقتراحاتك؟ هل هناك أية أهداف ثانوية؟

الهدف ⟵ العقبات ⟵ الحلول

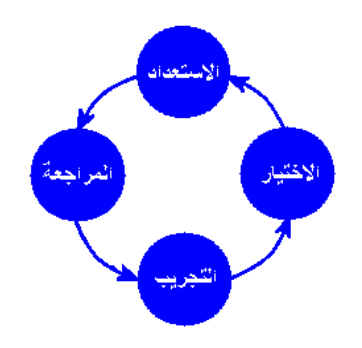
ما الذى قد يعترض طريقك فى أسلوب "كن نفسك"؟، أى من السلوكيات التى يشملها أسلوب "كن نفسك" - المذكورة فى الفصول من الثانى إلى الثامن - لها علاقة باجتماعك القادم؟

ركز فى البداية فقط على أحد السلوكيات السبعة، لا على أكثر من ذلك، لأن ذلك سيضعف من قواك.

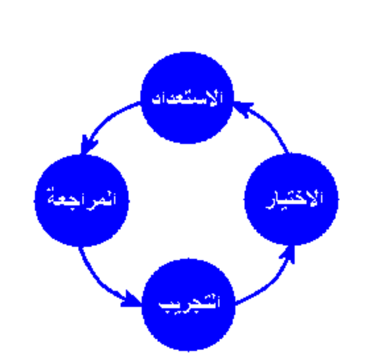


اختر: هناك نوعان من السلوك فى الاجتماعات يُحدثان عادة تأثيرًا كبيرًا، وهما الثقة والطلاقة. اختر السلوك الذى يبدو ملائما لاحتياجاتك فى ذلك الاجتماع.

استخدم شخصيتك الكاريزمية (انظر الفصل الأول) لمساعدتك على تحديد الأطر التى ستركز عليها فى هذا الاجتماع من إستراتيجية الـ (هـ ك ك).



جرب: خاطر وجرب استراتيجية من هذا الكتاب لم تجربها من قبل. للوصول إلى الثقة، جرب استخدام طريقة تفكير جديدة (انظر الفصل الثالث)، وهو الأمر الذى سيدفعك للتعامل مع الحدث الفعلى بإيجابية. وإذا اخترت الطلاقة (انظر الفصل الثانى) فاختر إحدى الطرق المتنوعة لتطوير هذا الجانب - مثلا: بالتركيز على الفكرة الرئيسية وعدم التشتت بعيدا عنها.

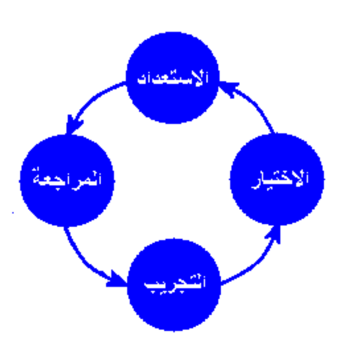


راجع: ما التأثير الذى أحدثته التجارب على من حضروا الاجتماع؟ وكيف كان رد فعل الناس؟ فكر فى الأنشطة الأخرى التى يمكنك أن تقوم بها بالإضافة إلى ذلك.

استراتيجية الـ (هـ ك ك) فى المحادثات السريعة

هل يصيبك إجراء محادثات سريعة بالرهبة؟ هل تشعر بالارتباك وعدم القدرة على الحديث مع إمكانية إهدار الوقت بشكل واضح فى الحديث عن التوافه؟ بالتأكيد، لست وحدك الذى تشعر بذلك. وتقدم استراتيجية الـ (هـ ك ك) قواعد مفيدة عند التعرض لمثل هذه المواقف.

استعد: ذكر نفسك بإستراتيجية الـ (هـ ك ك) وسوف يساعدك ذلك على التعامل مع مواقف المحادثات السريعة.



أولا، ما هدفك من هذه المواقف؟ قد يكون هدفك هو رفض مبدأ المشاركة فى المحادثات السريعة وتقديم بعض الملاحظات العميقة والناقدة بدلا من ذلك كجزء من بناء تأثير الكاريزما الخاص بك. لكن المحادثات السريعة أيضا جزء من الوقود الذى يُبقِى على سهولة ويسر التواصل الإنسانى. ويدرك الأشخاص ذوو تأثير الكاريزما القوى كيفية استثمار هذه المواقف المزعجة فى دعم تميزهم.

وقد يكون الهدف الإيجابى أن:

أستمتع بالحديث مع كل شخص أتحدث معه، بغض النظر عن كثرة أو قلة كلامه.

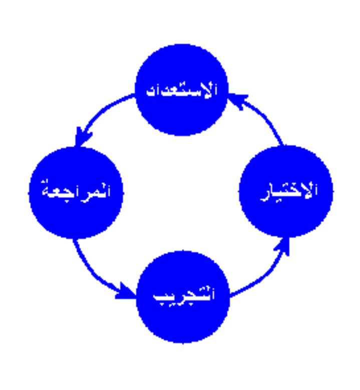
ويعتمد هذا على حقيقة أنه لكى يراك الآخرون مستمتعا بالحوار معهم، عليهم أولاً التأكد من أنك مستمتع بحديثهم.

وقد يكون الهدف الثانوى:

ألا أضيع وقتا فى التفكير فى نفسى وبدلا من ذلك أمارس طرقا لتذكر الأسماء.

الهدف ←—— العقبات ←—— الحلول

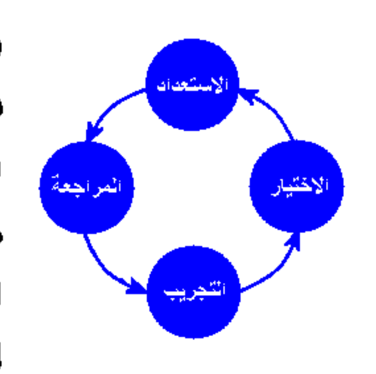
ما المشكلات التى قد تعترض طريق إنجاز هدفك؟ وكيف يمكنك أن تخطط للقضاء على هذه المشكلات؟ مثلا، إذا لم تعرف أبدا ماذا تقول، يمكنك أن تعد سلفا قائمة بالنقاط الواجب ذكرها.



اختر: لكى تكون نفسك فى هذه المحادثات السريعة، فقد تقرر أن يكون السلوك الرئيسى الذى ستركز عليه هو الطلاقة (انظر الفصل الثانى). فى هذه الحالة، تأكد من أنك قد أعددت بعض النقاط غير الخلافية التى تستطيع التحدث حولها بسهولة، مثل الكتب، المناخ، العائلة، الطعام المقدم، الأفلام، الآلات الحديثة، الحيوانات ... وهكذا.



جرب: ربما تنشغل إلى حد زائد بمعرفة مجالات اهتمام كل شخص والتمرس على تذكر أسمائهم لدرجة أنك لن تحتاج حتى إلى الحديث عن الموضوعات التى أعددتها. وبالتأكيد لن ترغب فى إمضاء الوقت فى القلق بشأن مظهرك، أو ما إذا كنت تبدو ذكيا أم لا، أو ما إذا كنتَ تتحدث كثيرا، أو ما هى حركات اليدين الملائمة.



راجع: كيف سارت الأمور؟ هل استطعت إيجاد شيء مثير في كل شخص أم تشتت انتباهك بمحادثات الآخرين الجانبية؟ كم عدد الأسماء التى تستطيع تذكرها الآن؟ هل طريقتك لتذكر الأسماء فعالة؟ أىّ من موضوعاتك التى أعددتها أثيرت بالفعل أثناء المحادثات؟ وهل أنت الذى أثرتها؟

خلق الكيمياء

تعد الكيمياء أكثر جزء يتطلب مهارة لتنمية تأثير الكاريزما

تعد الكيمياء أكثر جزء يتطلب مهارة لتنمية تأثير الكاريزما، فعلى العكس من "الهدف" و "كن نفسك"، فأنت لا تصنع الكيمياء؛ حيث إنها ليست سلوكا مباشرا تستطيع تبنيه. بدلا من ذلك، يجب أن تبدع عملية ثنائية الأقطاب لبناء ألفة مع جمهورك.

الآن، وقد فهمتَ تماما ما يخلق الكيمياء، فهناك بعض الأفعال العملية التى تستطيع الأخذ بها عند استخدامك لإستراتيجية الـ (هـ ك ك) فى أى موقف.

خلال تفاعلاتك مع الآخرين، جرب استدعاء العناصر الثلاثة الأساسية: الانتباه، الاعتماد المتبادل، الألفة - استخدمها فى صورة قائمة ذهنية لفحص وتقييم ما يحدث فى اللحظة الراهنة واسأل نفسك:

- هل أعطى الانتباه الكافى - ما الذى قد يمنعنى من فعل ذلك؟
- هل أشجع الاعتماد المتبادل - هل هناك ما يمنع ذلك؟
- هل أسعى لبناء الألفة - هل يحدث ذلك؟ وإذا لم يكن يحدث، فلماذا؟

فالتفكير، ببساطة، فى عناصر التوافق (الكيمياء) أثناء التفاعلات مع الآخرين يشحذ وعيك لما يحدث، ومع الوعى المتزايد يتأتى الفهم الأفضل لطرق التأثير الإيجابى فى ديناميكية العلاقة.

بعد أن تستطيع استدعاء عناصر التوافق بانتظام وسهولة أثناء التعاملات الفعلية، تأتى الخطوة الثانية، وهى أن تركز بقوة على أحد هذه العناصر. ربما يفتقر العنصر الذى سوف تختاره إلى الجمع بين الحدس والملاحظة لكل ما يحدث ونلتغذية الراجعة. إنها مسألة إدراك لما يبدو أكثر إلحاحا فى تلك اللحظة.

بما أن كلاً من هذه العناصر الثلاثة يتكون من أفعال عملية ومتنوعة تستطيع أداءها، فإن اختيارك القادم هو أحد الأفعال لتجربها فى هذه الأثناء. مثلا: إذا قررت التركيز على الاعتماد المتبادل (انظر الفصل الحادى عشر)، فقد تختار إستراتيجية القبول والإضافة لتجريبها لبعض الوقت.

النهاية

إذا كنتَ قد قرأت هذا الكتاب بالفعل فسوف تستطيع الآن التعامل مع الأدوات الأساسية لتقوية تأثيرك الكاريزمى. فى تدريبات اللياقة البدنية، نادرا ما تستطيع إحداث تغيير كبير خلال بعض الزيارات القليلة لصالة الألعاب الرياضية، لذلك فمن الأفضل أخذ خطوات صغيرة وعديدة تؤدى فى النهاية لتغير ملحوظ. وينطبق ذلك بنفس الدرجة على تطوير تأثيرك فى الآخرين، فالخطوات الصغيرة عادة ما تكون الأفضل.

ولا يعد هذا الكتاب دليلا لأفضل ممارسة، بقدر ما هو نظام للتطور الشخصى المستمر، بمعنى أنك سوف تنمى تأثيرك بالتعلم والتجريب.

نحن نعيش فى حقبة ربما يكون أكثر ما تشتهر به هو إيقاعها المتسارع بشدة نحو التغيير. ونحن جميعًا جزء من هذا الأمر، وإذا رغبنا فى ألا يسبقنا الآخرون، فعلينا الالتزام نحن أيضا بالتغيير.

إن لديك بالفعل قدرة طبيعية على توصيل بعض تأثير الكاريزما الخاص بك، وكل ما هنالك أنك ربما لم تصل للمستوى الذى ترغبه حتى الآن، لذلك ابدأ التجربة استنادا إلى بعض الأفكار الواردة فى هذا الكتاب، فقد يحقق بعضها نجاحا وربما تفاجئك بحجم تأثيرها، بينما قد تبدو الأخرى أكثر صعوبة، مثل انتظار التغذية الراجعة من الزملاء، إلا أن كلاً منها قد يكون ذا فائدة فى الوقت المناسب.

ليس لتأثيرك الكاريزمى مقدار ثابت

وليس لتأثيرك الكاريزمى مقدار ثابت، فمن المحتمل أن ينمو ويتطور بصورة غير محدودة، معتمدا على التزامك بالأداء الإيجابى. وهناك لاعب جولف المشهور يزور صديقا مسنا مرة كل عام ويطلب منه - كما لو كان مبتدئا - أن يعلمه لعب الجولف، فالأشخاص الذين يتفوقون ويتركون انطباعا قويا دائما عند الآخرين يتطلعون دوما إلى طرق جديدة تزيد من قوة واستمرار تأثيرهم مثل بطل الجولف هذا.

ونظرا لعدم وجود طريق واحد لتحقيق التأثير الشخصى المذهل، فإن هذا يفسح لك المجال لاستخدام إستراتيجية الـ (هـ ك ك) بالطريقة التى تروق لك. وسوف تكتشف تدريجيا ما يناسبك منها وما لا يناسبك فالأمر يتطلب ممارسة كأية محاولة لتنمية الذات.

قد يكون تحسين تأثيرك الكاريزمى إحدى أولوياتك، ولا يرجع ذلك لأنانيتك بل لأن تحسين تأثير الكاريزما الخاص بك يمكن أن يساعدك على تحقيق النجاحات فى عملك وفى أى خطوة تخطوها.

وبالطبع، فإن إستراتيجية الـ (هـ ك ك) ليست دواءً سحريا لكل الأمراض. فيمكنها أن تمنحك الفرصة لترك انطباع أقوى فى عصر أصبح فيه التواصل مع الآخرين مهارة ضرورية بالفعل لكل الناس. وكما قال أحد

من قرأوا المسودة الأولى لهذا الكتاب: "لقد أصبحتُ ببساطة أكثر وعيا بسلوكيات الآخرين، وبدأت فى مراقبة سلوكى بحذر".

إن تعلم كيفية فهم رادار التواصل - والذى يعنى ديناميكية العلاقة - يمكن أن يكون أحد أفضل الاستثمارات التى قمتَ بها على الإطلاق.

حظًا سعيدًا!

" إذا شعرت بأنك أصغر من أن تحدث تأثيرا، فجرب أن تنام فى وجود بعوضة بالحجرة ".

"أنيتا روديك"، مؤسسة شركة "بادى شوب"

للوصول إلى تأثير كاريزما قوى (التأثير الشخصى)
ولمعرفة المزيد عن تأثير الكاريزما

اقرأ كتاب *أثر الجاذبية الشخصية (الكاريزما)* على موقع:

www.charisma_effect.com

بعد استكمال التسجيل سوف تتسلم رسالة بالبريد الإلكترونى تحوى كلمة سر تستطيع استخدامها للحصول على خدمة كاملة تتضمن تخفيضا فى السعر بالإضافة إلى تغذية راجعة من أكثر من خمسة زملاء تختارهم.

لطلب النسخة الكاملة من فضلك اطلب مينارد لاى على:

0332370 207(0) 44+ أو على:

info@charisma_effect.com

فى الموقع الإلكترونى للكتاب، ستجد كل المصادر الإضافية التى تحتاج إليها، ومنها:

- المزيد من الكتب التى يُنصح بقراءتها.
- معلومات عن ورش العمل.
- منتدى نقاشى مستمر لعرض تجاربك، وطرح الأسئلة، والحصول على إجابات مفيدة.
- روابط ضخمة لمنظمات ومواقع ذات صلة.
- ملفات فيديو.

تخيل أنك أصبحت قادرا على ترك انطباع إيجابي ومستمر أينما ذهبت..

HOW TO MAKE A POWERFUL AND LASTING IMPRESSION

ANDREW LEIGH

إننا جميعا نعرف أشخاصا لديهم الكاريزما. انهم يتمتعون بالثقة والسحر. ويقيمون علاقات مع المحيطين بهم دون بذل أدنى مجهود. وبكل سهولة، يحوزون الثقة والانسجام والاعجاب.

تريد أن تكون لديك كاريزما أنت أيضاً»؟

ان هذا الكتاب يوضح لك الطريقة. تعلم كيف تصنع لوحتك الخاصة التي تمزج فيها مهارات التاثير المختلفة، وتنشئ علاقة مع كل من تقابله، وتشع بالجاذبية في كل مكان تذهب اليه. تعلم الكيفية التي تسخر بها التاثيرات الفعالة للكاريزما لتحسين كل جوانب حياتك.






Exclusive
For
www.ibtesama.com